Décision n° 2021-0125
de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse
en date du 23 février 2021
portant modification de la décision n° 2016-0741 du 7 juin 2016 autorisant la société IMX FRANCE à exercer la prestation de services postaux relatifs aux envois de correspondance

L'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (ci-après « Arcep » ou « Autorité »),

Vu le code des postes et des communications électroniques, et notamment ses articles L. 3, L. 5-1, R. 1-2-1 à R. 1-2-8 ;

Vu l'arrêté du 3 mai 2006, pris en application de l'article R. 1-2-6 du code des postes et des communications électroniques relatif aux obligations des prestataires de services postaux titulaires d'une autorisation ;

Vu la décision n° 2016-0741 du 7 juin 2016 autorisant la société IMX FRANCE à exercer la prestation de services postaux relatifs aux envois de correspondance ;

Vu le courrier, reçu le 16 décembre 2020 par l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse, par lequel la société IMX FRANCE sollicite une autorisation pour l'envoi de correspondance en Ile de France à la suite de l'absorption de la société Press'tissimo par la société IMX FRANCE ;

Après en avoir délibéré le 23 février 2021,

En application de l'article 4 de la décision n° 2016-0741 susvisée, la société IMX FRANCE a informé l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse, par le courrier reçu le 16 décembre 2020, de l'absorption de la société PRESS'TISSIMO, laquelle est autorisée à offrir des prestations de services postaux relatifs aux envois de correspondance intérieure incluant la distribution par décision de l'Arcep n°2017-0581 en date du 11 mai 2017.

C'est dans ce cadre que, par courrier reçu à l'Autorité le 16 décembre 2020, la société IMX FRANCE demande à l'Arcep une autorisation pour offrir des services postaux portant sur les envois de correspondance en Ile de France.

Décide :

Article 1. L'article 1 de la décision n° 2016-0741 de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse en date du 7 juin 2016 est remplacé par les dispositions suivantes :

«Article 1. La société IMX FRANCE est autorisée à offrir des prestations de services postaux relatifs aux envois de correspondance intérieure incluant la distribution, et des prestations de services postaux relatifs à la correspondance transfrontalière sortante dans les conditions fixées en annexe et dans le respect des dispositions légales et réglementaires ».

Article 2. L'annexe de la décision n° 2016-0741 de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse en date du 7 juin 2016 est remplacée par l'annexe de la présente décision.

Article 3. La décision n° 2017-0581 de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse en date du 11 mai 2017 est abrogée.

Article 4. Le directeur Internet, Presse, Postes et Utilisateurs de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse notifie la présente décision et son annexe à la société IMX FRANCE. La présente décision sera mentionnée au Journal officiel de la République française

Fait à Paris, le 23 février 2021

La Présidente

Laure DE LA RAUDIERE

Annexe à la décision n° 2021-0125
de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse

TITRE I – Dispositions précisant les caractéristiques de l'activité autorisée et les conditions permettant l'exercice de son contrôle par l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (ci-après « Arcep » ou « Autorité »).

Ces dispositions relèvent de l'article L. 5-1 du code des postes et des communications électroniques.

Chapitre I - Caractéristiques de l'activité autorisée

Caractéristiques de l'offre : collecte, tri, acheminement et distribution d'envois de correspondance.

Les envois distribués par la société IMX FRANCE portent un marquage avec le nom commercial "*IMX FRANCE*".

Territoire desservi
L'offre de service d'envois de correspondance transfrontalière sortante est proposé à tous les pays du monde.
L'offre de service d'envois de correspondance intérieure incluant la distribution est proposée dans la région Ile de France.

Procédure de traitement des réclamations : Conformément à l'article 4 de l'arrêté du 3 mai 2006 pris en application de l'article R. 1-2-6 du code des postes et des communications électroniques, le prestataire tient à la disposition des utilisateurs et de l'Autorité les procédures de traitement des réclamations.

Le mode de dépôt d'une réclamation :

- par téléphone : 01 56 96 00 96
- par mail : vente@imxpostal.fr

Le délai pour déposer une réclamation est de : un an.

Chapitre II - Conditions relatives à l'exercice du contrôle de l'activité postale autorisée par l'Arcep

L'Arcep peut exercer un contrôle du respect des conditions de l'autorisation.

L'activité soumise à autorisation doit être identifiée sur le plan opérationnel et le titulaire de la présente autorisation donne accès à l'Autorité à ses prévisions d'activité, à ses installations, aux données opérationnelles et d'exploitation en vue du contrôle du respect de ses obligations, en particulier en matière de distribution. Ce contrôle s'effectue dans les conditions définies par le code des postes et des communications électroniques et notamment ses articles L. 5-3 et L. 5-9.

En cas de manquement à l'une des obligations mentionnées dans la présente annexe ou dans les dispositions légales et réglementaires s'appliquant au prestataire, l'Autorité prend la mesure proportionnée au manquement.

TITRE II - Rappels réglementaires

Le titulaire de la présente autorisation respecte les conditions suivantes, conformément au code des postes et des communications électroniques, et notamment ses articles R. 1-2-1 à R. 1-2-8, et à l'arrêté du 3 mai 2006 pris en application de l'article R. 1-2-6 du code des postes et des communications électroniques relatif aux obligations des prestataires de services postaux titulaires d'une autorisation.

Chapitre III – Conditions de sécurité des utilisateurs, des personnels et des installations du prestataire du service

Le prestataire édicte et met à disposition de l'Arcep :

- les règles d'identification de ses employés pour ses activités de distribution d'envois de correspondance. Ceux-ci sont porteurs d'une carte professionnelle comportant une photographie et mentionnant les nom, prénom et qualité du détenteur, raison sociale, adresse et sigle éventuel du prestataire titulaire de l'autorisation. Ils sont également porteurs d'un signe distinctif identifiant ce prestataire ;
- les règles d'organisation de ses activités ainsi que les conditions de leur contrôle. Ces règles font l'objet de procédures écrites ou, à tout le moins, de schémas descriptifs. Elles permettent également d'assurer le suivi des tournées et l'identification des employés qui les ont effectuées.

Le prestataire fournit les garanties suffisantes sur sa capacité de traitement des envois de correspondance en cas de redressement judiciaire ou de liquidation judiciaire, en prévoyant un dispositif permettant de faire face à cette éventualité. Ce dispositif permettra soit l'acheminement et la distribution des envois de correspondance, soit leur restitution à l'émetteur. Le titulaire tient à la disposition de l'Autorité un descriptif de ce dispositif.

Le prestataire met en œuvre les moyens nécessaires pour assurer la fermeture et la protection de ses locaux, notamment des zones de stockage des envois de correspondance.

Le prestataire met à la disposition des utilisateurs et de l'Autorité à la demande de ceux-ci, une présentation de l'offre commerciale incluant les conditions générales de vente et des conditions tarifaires.

Le prestataire veille au respect par ses employés des dispositions prises en application de l'article L. 5-10 du code des postes et des communications électroniques pour les activités de distribution des envois de correspondance qui font l'objet de l'autorisation prévue à l'article L. 3 du même code.

Chapitre IV - Conditions de confidentialité des envois de correspondance et d'intégrité de leur contenu

Le prestataire prend les mesures nécessaires pour garantir le secret des correspondances.

Le prestataire est tenu de porter à la connaissance de son personnel, en particulier des employés affectés au traitement des envois, les obligations et peines qu'ils encourent au titre des dispositions du code pénal, et notamment au titre des articles 226-13, 226-15 et 432-9 relatifs au secret des correspondances.

Le prestataire prend les mesures nécessaires pour assurer l'intégrité du contenu des envois lors du traitement. De plus, il assure, à l'intérieur ou à l'extérieur de ses locaux, une protection efficace contre les risques de détérioration ou de vol des envois.

Le prestataire définit les règles concernant l'organisation des opérations de traitement des envois de correspondance. Ces règles doivent :

- être écrites ;
- garantir la fiabilité et la qualité de l'activité postale mise en œuvre. Elles comportent, de façon proportionnée à la nature de l'activité autorisée, un dispositif de mesure, de détection et de correction des dysfonctionnements constatés ;
- prévoir le traitement des envois mal distribués ou non distribués ;
- permettre d'identifier le prestataire traitant les envois de correspondance par voie de marquage des objets traités ou par tout autre procédé équivalent. La ou les marques communément utilisées sont transmises à l'Autorité à sa demande. Ces marques sont suffisamment explicites pour permettre l'identification du prestataire ayant apposé la marque.

Dans les cas où plusieurs prestataires sont impliqués, le marquage des plis (ou tout autre procédé équivalent) permet d'identifier au moins un des prestataires impliqués et de reconstituer la chaîne d'acheminement complète.

Chapitre V - Conditions permettant l'accès des utilisateurs aux procédures de traitement des réclamations simples, transparentes et gratuites

Le prestataire s'engage à permettre aux utilisateurs de ses services postaux un accès simple, transparent et gratuit aux procédures de traitement des réclamations.

Le prestataire tient à la disposition des utilisateurs et de l'Autorité les procédures de traitement des réclamations. Elles sont écrites et communicables sur simple demande. Elles fournissent les coordonnées du service compétent pour traiter les réclamations et elles comportent la mention des délais de réponse.

Le prestataire s'assure de la mise en œuvre de ces procédures. Le prestataire établit périodiquement des bilans sur le traitement des réclamations, communicables à sa demande à l'Arcep.

Chapitre VI – Conditions de protection des données à caractère personnel et de protection de la vie privée des usagers des services postaux

Le prestataire est tenu de porter à la connaissance de son personnel les obligations et peines qu'il encourt au titre des dispositions du code pénal relatives à la protection des données à caractère personnel et à la protection de la vie privée.

Le prestataire prend les mesures propres à assurer la protection, l'intégrité et la confidentialité des données à caractère personnel qu'il détient et qu'il traite.

Chapitre VII - Conditions de préservation de l'environnement

Le prestataire s'assure que ses prestations sont fournies dans des conditions techniques respectant l'objectif de préservation de l'environnement.

Chapitre VIII - Conditions relatives aux sous-traitants et mandataires

Lorsque le prestataire fait appel à des sous-traitants ou mandataires, il veille dans les relations contractuelles avec ceux-ci, au respect des obligations de l'arrêté du 3 mai 2006 pris en application de l'article R. 1-2-6 du code des postes et des communications électroniques relatif aux obligations des prestataires de services postaux titulaires d'une autorisation.

Chapitre IX - Conditions de fourniture d'informations statistiques à l'Autorité

Le prestataire fournit chaque année à l'Autorité les informations statistiques concernant le trafic, le chiffre d'affaires, les produits, les offres proposées, la zone de couverture et les modalités d'accès à ses services dans les conditions fixées à l'article R. 1-2-7 du code des postes et des communications électroniques.

Chapitre X - Conditions liées à des modifications significatives pouvant nécessiter la demande d'une nouvelle autorisation

En application de l'article R. 1-2-8 du code des postes et des communications électroniques, les modifications susceptibles d'affecter significativement les éléments figurant dans l'article R. 1-2-3 du code des postes et des communications électroniques postérieurement à la délivrance de l'autorisation doivent être portées à la connaissance de l'Arcep qui peut, par décision motivée, indiquer à l'intéressé qu'il y a lieu de présenter une nouvelle demande d'autorisation.

Chapitre XI - Conditions relatives au renouvellement de l'autorisation

Trois mois avant l'expiration de son autorisation, le prestataire fait une nouvelle demande d'autorisation à l'Autorité, dans les formes prévues pour une demande initiale.

Chapitre XII - Dispositions spécifiques relatives à la correspondance transfrontalière sortante :

Définitions :

Le territoire français est entendu comme la France métropolitaine, les départements d'outre-mer et la collectivité territoriale de Saint Pierre et Miquelon.

La notion de prestataire de correspondance transfrontière sortante s'applique aux opérateurs effectuant ou faisant effectuer les activités ci-dessous :

- collecte ou enlèvement des envois de correspondance chez l'émetteur, sur le territoire français ;
- tri par pays ;
- organisation et mise en œuvre de transports internationaux ;
- distribution ou remise des envois de correspondance à distribuer à un prestataire du pays de destination.

Les prestataires non établis sur le territoire français qui contractent avec des utilisateurs établis sur le territoire français doivent être titulaires d'une autorisation relative aux envois de correspondance transfrontalière sortante.

Obligations spécifiques.

Tout envoi postal doit revêtir un marquage identifiant le prestataire traitant les objets postaux. Dans le cas d'envois de correspondance transfrontalière sortante, ce marquage peut être celui du prestataire titulaire de l'autorisation ou celui du prestataire avec lequel il entretient des relations opérationnelles. Le cas échéant, le prestataire titulaire d'une autorisation doit être en mesure, par simple analyse du marquage, de retrouver la chaîne d'acheminement empruntée par l'objet concerné.

Les marques communément utilisées sont communiquées à l'Autorité.