

Particuliers

Une lettre recommandée électronique (LRE) a-t-elle une valeur légale ?

La lettre recommandée électronique a la **même valeur juridique** que celle d'une lettre recommandée au format papier, dès lors qu'elle répond à certaines conditions. Vous souhaitez savoir comment procéder pour envoyer ou réceptionner une LRE, savoir qui l'achemine et si vous pouvez la refuser ? Nous vous présentons les informations à connaître.

Qu'est-ce qu'une lettre recommandée électronique ?

Une lettre recommandée au format électronique est la version dématérialisée d'un recommandé au format papier.

Dans quels cas peut-on utiliser une lettre recommandée électronique ?

Une LRE peut être utilisée dans les **mêmes situations** que celle en version papier.

Par exemple :

- Le recommandé est obligatoire pour la notification à un salarié d'une sanction disciplinaire, la résiliation d'un bail d'habitation, la demande de renouvellement d'un bail commercial.
- Il est facultatif, mais conseillé, pour une lettre de relance pour un loyer impayé, une pension alimentaire non versée, une promesse d'embauche.

Qui peut utiliser une lettre recommandée électronique ?

- Un particulier
- Un professionnel (tel qu'une entreprise par exemple)

Quels prestataires peuvent acheminer une lettre recommandée électronique ?

Seuls les **prestataires de service de confiance qualifiés** peuvent fournir le service d'envoi recommandé électronique.

Pour trouver un prestataire, vous pouvez consulter la liste publiée sur le site de l'Anssi (Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information) , à la rubrique "

[Service d'envoi recommandé électronique – APPLICATION/PDF – 757.9 KB](#)

(<https://www.ssi.gouv.fr/uploads/liste-produits-et-services-qualifies.pdf>)

“

Comment procéder pour envoyer une lettre recommandée électronique ?

En tant qu'expéditeur du recommandé, vous devez suivre les étapes suivantes :

1. Choisir un opérateur sur une plate-forme en ligne qui se charge de l'acheminement
2. Déposer la lettre sur cette plate-forme
3. Remplir un formulaire et payer l'acheminement via un site sécurisé.

Pour envoyer une LRE, vous devez prouver votre identité auprès du prestataire que vous avez choisi et vous authentifier auprès de lui.

L'opérateur en charge de l'acheminement vous délivre une preuve du dépôt de votre lettre via un mail. Vous devez conserver cette preuve pendant **au moins 1 an**.

✔ À savoir

Le ministère en charge de l'économie publie un

[guide pratique de la LRE – APPLICATION/PDF – 1.2 MB](#)

(<https://www.entreprises.gouv.fr/files/files/secteurs-d-activite/services/services-postaux/lettre-recommandee-electronique-guide-pratique.pdf>)

À quelles conditions doit répondre une lettre recommandée électronique pour être juridiquement valable ?

Pour être juridiquement valable, l'envoi d'une LRE doit remplir **3 conditions** :

- Le prestataire chargé de l'acheminement se porte responsable de la bonne identité du destinataire et de celle de l'expéditeur
- Les dates d'expédition et de réception de la lettre doivent être garanties et vérifiables
- Si le destinataire n'est pas un professionnel (c'est à dire qu'il s'agit d'un particulier) , son accord préalable est nécessaire (en cas de refus, l'expéditeur doit envoyer le recommandé au format papier).

Est-ce qu'un particulier peut refuser une lettre recommandée électronique ?

Avant l'envoi de la LRE, le prestataire doit informer le destinataire par mail qu'un recommandé électronique va lui être envoyé. Il doit également prévenir le destinataire qu'il peut accepter ou refuser le recommandé, dans un délai de 15 jours à partir du lendemain de cette information.

3 hypothèses sont possibles :

- Le destinataire accepte de recevoir la LRE : l'opérateur la lui envoie. Le destinataire est alors invité à se connecter sur la plate-forme pour prendre connaissance de son recommandé. C'est uniquement à ce moment qu'il est informé de l'identité de l'expéditeur.
- Le destinataire refuse de recevoir la LRE : l'identité de l'expéditeur et le contenu de la LRE ne lui sont pas dévoilés. Mais le destinataire peut également, à ce moment-là, refuser le format électronique et exiger un format papier.
- Le destinataire ignore la LRE : dans ce cas, le prestataire est informé passé le délai des 15 jours à compter du lendemain de la 1^{re} notification.

Attention

Le fait pour le destinataire d'une LRE de la refuser ou de l'ignorer n'empêchera pas de considérer que cette lettre lui a été régulièrement notifiée. Par exemple : la notification d'une LRE est le point de départ d'un délai de rétractation, que cette lettre ait été acceptée ou refusée.

Si l'expéditeur demande un accusé de réception, le prestataire le prévient de l'acceptation ou du refus du destinataire. Il met à sa disposition une preuve du refus, de la non-réclamation ou de l'acceptation, au plus tard le lendemain du délai de 15 jours. Cette preuve est un mail qui précise la date et l'heure du refus ou de l'acceptation.

Le prestataire conserve ce mail pendant **au moins 1 an**.

L'expéditeur a accès à ces informations pendant 1 an.

Est-ce qu'un professionnel peut refuser une lettre recommandée électronique ?

Avant l'envoi de la LRE, le prestataire n'a pas à informer le professionnel par mail qu'un recommandé électronique va lui être envoyé. À la différence d'un particulier, le professionnel n'a pas à donner son accord pour recevoir une LRE.

Par contre, une fois la notification de la LRE reçue, il a 3 possibilités (au même titre qu'un particulier) : accepter, refuser ou ignorer la LRE.

Et aussi...

- [Information et protection du consommateur \(https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=N24033\)](https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=N24033)

Pour en savoir plus



[Guide pratique de la LRE \(lettre recommandée électronique\) \(https://www.entreprises.gouv.fr/files/files/secteurs-d-activite/services/services-postaux/lettre-recommandee-electronique-guide-pratique.pdf\)](https://www.entreprises.gouv.fr/files/files/secteurs-d-activite/services/services-postaux/lettre-recommandee-electronique-guide-pratique.pdf)

Source : Ministère chargé des finances



[Règlement eIDAS du 23 juillet 2014 \(https://www.ssi.gouv.fr/entreprise/reglementation/confiance-numerique/le-reglement-eidas/\)](https://www.ssi.gouv.fr/entreprise/reglementation/confiance-numerique/le-reglement-eidas/)

Source : Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (Anssi)



[Liste des produits et services qualifiés \(https://www.ssi.gouv.fr/uploads/liste-produits-et-services-qualifies.pdf\)](https://www.ssi.gouv.fr/uploads/liste-produits-et-services-qualifies.pdf)

Source : Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (Anssi)

Où s'informer ?

➤ Service consommateur de La Poste

Par téléphone

3631

Du lundi au vendredi de 8h30 à 19h et le samedi de 8h30 à 13h

Numéro gris ou banalisé : coût d'un appel vers un fixe et service gratuit, depuis un téléphone fixe ou mobile

Service clients international : 0 810 821 821 du lundi au vendredi de 8h à 19h

Par messagerie

Accès au

[formulaire de contact \(https://www.laposte.fr/Service-Consommateurs/Service-consommateurs-Contact\)](https://www.laposte.fr/Service-Consommateurs/Service-consommateurs-Contact)

Par courrier

Service consommateurs

99 999 LA POSTE

➤ 0809 540 550 DGCCRF – RéponseConso

Vous rencontrez une difficulté suite à un achat ? Vous avez une interrogation sur un point de droit avant d'acheter ou commander ?

Vous pouvez obtenir une réponse par un agent de la [DGCCRF \(Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes\)](#) en appelant le **0809 540 550**.

Horaires d'ouverture du service :

Lundi et mardi : de 8h30 à 12h30 et de 13h15 à 17h15

Mercredi : de 13h15 à 17h15

Jedi : de 8h30 à 12h30

Vendredi : de 8h30 à 16h

Numéro non surtaxé

Textes de référence



[Règlement d'exécution \(UE\) 2015/1502 de la commission du 8 septembre 2015 \(https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015R1502&from=SV\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015R1502&from=SV)



[Règlement \(UE\) No 910/2014 du Parlement européen et du conseil du 23 juillet 2014 dit eIDAS \(https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014R0910&from=hr\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014R0910&from=hr)

Article 43



[Code des postes et des communications électroniques : articles R53-1 à R53-4 \(https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006070987/LEGISCTA000036899750/#LEGISCTA000036899755\)](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006070987/LEGISCTA000036899750/#LEGISCTA000036899755)



[Code des postes et des communications électroniques : articles L100 à L103 \(https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006070987/LEGISCTA000033207395/\)](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006070987/LEGISCTA000033207395/)



[Décret n°2020-834 du 2 juillet 2020 pris pour l'application de l'ordonnance n°2019-1101 du 30 octobre 2019 sur le réforme du droit de la copropriété : article 48 \(https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/article_jo/JORFARTI000042075313\)](https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/article_jo/JORFARTI000042075313)

Avis électronique de notifications et mises en demeure lors d'un procès-verbal d'assemblée générale de copropriétaires



[Décret n°2018-347 du 9 mai 2018 relatif à la lettre recommandée électronique \(https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000036896852/\)](https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000036896852/)