

# LETTRE SUIVIE ELECTRONIQUE GUIDE UTILISATEURS

DPO Service Marketing et Commercial

## Table des matières

<b>1. Introduction</b> .....	<b>3</b>
Objectif du guide .....	3
<b>2. Présentation de la Lettre Suivie Électronique (ERE)</b> .....	<b>3</b>
Qu'est-ce que la Lettre Suivie Électronique ? .....	3
Avantages clés .....	3
<b>3. À qui s'adresse cette offre ?</b> .....	<b>4</b>
<b>4. Prérequis et conditions d'accès</b> .....	<b>4</b>
<b>5. Parcours utilisateur</b> .....	<b>4</b>
Étape 1 : Connexion au service .....	4
Étape 2 : Création d'un envoi .....	6
Étape 3 : Validation et envoi .....	9
Étape 4 : Suivi de la Lettre .....	12
<b>6. Types de statuts et suivi</b> .....	<b>12</b>
Exemples de statuts : .....	12
<b>7. Gestion des preuves et traçabilité</b> .....	<b>13</b>
Preuves disponibles .....	13
<b>8. FAQ – Questions fréquentes</b> .....	<b>17</b>
Quelle est la valeur juridique de la LSE ? .....	17
Que faire si un message n'est pas remis ? .....	17
Comment récupérer une preuve ? .....	17
Que faire si le destinataire ne consulte pas la LSE reçue ? .....	18
Quels formats de documents sont acceptés ? .....	18
Quels sont les délais de conservation ? .....	18
<b>9. Incidents et assistance</b> .....	<b>18</b>
<b>10. Sécurité et conformité</b> .....	<b>19</b>
Confidentialité des données .....	19

# LETTRE SUIVIE ELECTRONIQUE GUIDE UTILISATEURS

DPO Service Marketing et Commercial

Respect des exigences réglementaires .....	19
Archivage sécurisé.....	19
<b>11. Évolutions de l'offre .....</b>	<b>19</b>

# LETTRE SUIVIE ELECTRONIQUE GUIDE UTILISATEURS

DPO Service Marketing et Commercial

## 1. Introduction

### Objectif du guide

Ce guide a pour objectif d'accompagner :

- les **clients externes** dans l'utilisation de la **Lettre Suivie Électronique (LSE by OPT-NC, équivalent de l'ERE AR24)**,
- les **équipes internes** dans la compréhension, la commercialisation et le support de l'offre.

Il explique :

- le fonctionnement du service,
- les étapes clés d'envoi et de suivi,
- les bonnes pratiques,
- les rôles de chacun.

## 2. Présentation de la Lettre Suivie Électronique (ERE)

### Qu'est-ce que la Lettre Suivie Électronique ?

La Lettre Suivie Électronique est un service permettant :

- l'envoi de documents par voie 100% électronique,
- avec un **suivi de bout en bout**, des **preuves horodatées** (d'envoi, de réception, de refus ou d'absence de réponse),
- accessible 24h/24 et 7j/7

☞ Elle offre une alternative **rapide, sécurisée et traçable** au courrier papier.

### Avantages clés

- Rapidité de transmission : notification immédiate au destinataire
- Réduction des coûts d'impression et d'affranchissement
- Suivi en temps réel
- Preuve d'envoi et de remise
- Démarche écoresponsable

# LETTRE SUIVIE ELECTRONIQUE GUIDE UTILISATEURS

DPO Service Marketing et Commercial

## 3. À qui s'adresse cette offre ?

- Particuliers
- Entreprises
- Collectivités
- Professions réglementées

## 4. Prérequis et conditions d'accès

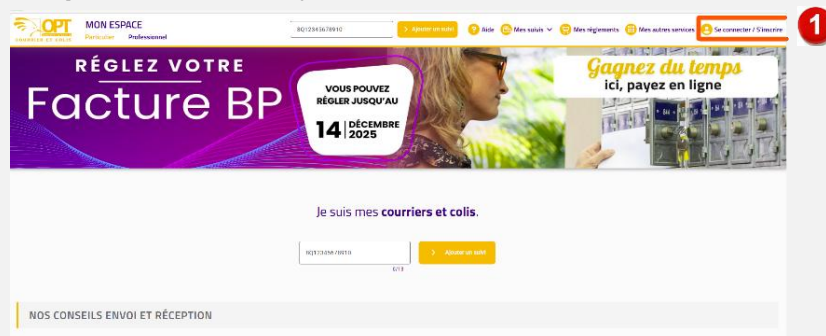
- Disposer d'un compte client actif sur monespace.opt.nc
- Accès à la plateforme Lettre Suivie Électronique
- Adresse électronique valide du destinataire
- Accepter les CGU et les CSV
- Documents conformes aux formats acceptés

## 5. Parcours utilisateur

### Étape 1 : Connexion au service

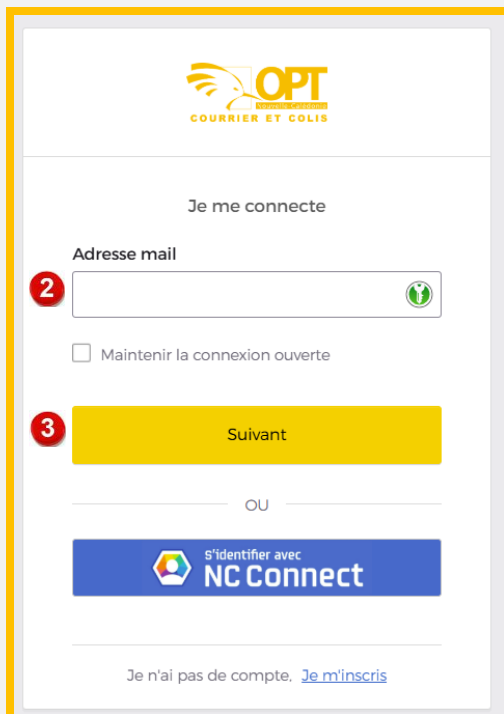
- Accès via : <https://monespace.opt.nc/>
- Authentification sécurisée

1 Je clique sur "Se connecter / S'inscrire"



# LETTRE SUIVIE ELECTRONIQUE GUIDE UTILISATEURS

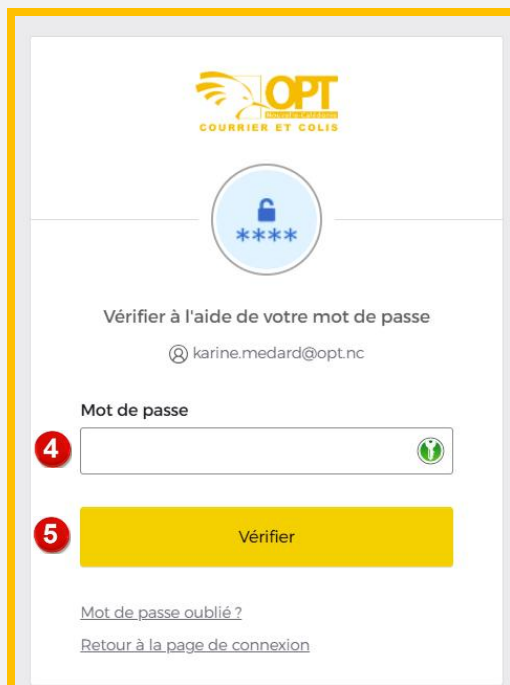
DPO Service Marketing et Commercial



The screenshot shows the OPT login interface. At the top is the OPT logo with the text 'COURRIER ET COLIS'. Below the logo is the heading 'Je me connecte'. There is a text input field labeled 'Adresse mail' with a red circle '2' to its left and a green checkmark icon to its right. Below the input field is a checkbox labeled 'Maintenir la connexion ouverte'. A yellow button labeled 'Suivant' has a red circle '3' to its left. Below the button is the text 'OU' and a blue button labeled 'S'identifier avec NC Connect'. At the bottom, there is a link: 'Je n'ai pas de compte. [Je m'inscris](#)'.

**2** Je renseigne mon adresse mail

**3** Je clique sur "Suivant"



The screenshot shows the password verification page. At the top is the OPT logo with the text 'COURRIER ET COLIS'. Below the logo is a circular icon containing a padlock and the text '\*\*\*\*\*'. Below the icon is the heading 'Vérifier à l'aide de votre mot de passe' and the email address '@ karine.medard@opt.nc'. There is a text input field labeled 'Mot de passe' with a red circle '4' to its left and a green checkmark icon to its right. Below the input field is a yellow button labeled 'Vérifier' with a red circle '5' to its left. At the bottom, there are two links: 'Mot de passe oublié ?' and 'Retour à la page de connexion'.

# LETTRE SUIVIE ELECTRONIQUE GUIDE UTILISATEURS

DPO Service Marketing et Commercial

4 Je saisis mon mot de passe

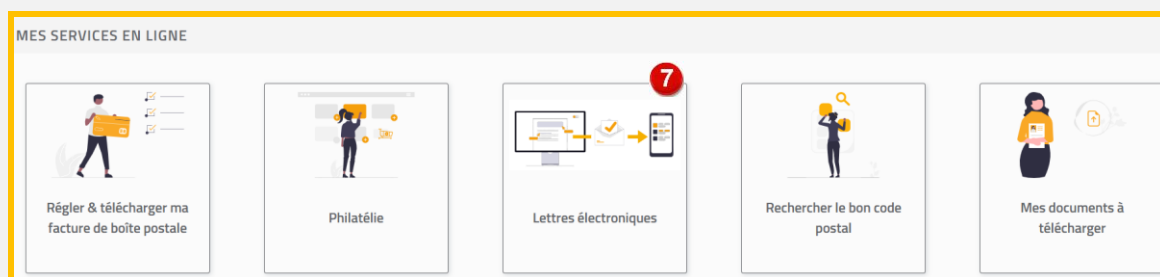
5 Je clique sur "Vérifier"



6 Je clique sur "Mes autres services"

## Étape 2 : Création d'un envoi

- Envoyer ma lettre suivie électronique
- Vérification des informations de l'expéditeur
- Adresse mail et coordonnées du destinataire
- Saisie du message
- Ajout de fichiers
- Vérification de la taille estimée de l'envoi



7 Je clique sur "Lettres électroniques"

# LETTRE SUIVIE ELECTRONIQUE

## GUIDE UTILISATEURS

DPO Service Marketing et Commercial

### La lettre suivie électronique (LSE)

#### LA LETTRE SUIVIE ÉLECTRONIQUE, POUR QUOI FAIRE ?

- ✓ Depuis votre ordinateur ou votre mobile, pour seulement 400 XPF, profitez d'un service simple et rapide.
- ✓ Accessible 24h/24 et 7j/7, il vous permet d'envoyer votre courrier à tout moment.
- ✓ Votre courrier est transmis quasi instantanément par email.
- ✓ Une preuve de dépôt vous est délivrée immédiatement après votre paiement en ligne.
- ✓ Vous recevez également une confirmation de distribution, et un suivi en toute tranquillité.

La lettre suivie électronique est un service mis à disposition par l'OPT-NC, en partenariat avec AR24. **AR24**

AR24 est une solution de Docaposte, filiale de La Poste Group. 

8

Ma lettre suivie électronique

Je clique sur "Ma lettre suivie électronique"

### Créer une lettre suivie électronique

1

2

3

Merci de compléter vos informations.

9

#### Informations de l'expéditeur

E-mail\*  
yoippatruffuso-5081@yopmail.com

Nom\*  
LAVILLE

Prénom\*  
Isabelle

Pour modifier les informations ci-dessus, rendez-vous dans vos [Informations personnelles](#).

10

#### Adresse de l'expéditeur

Adresse\*

Complément d'adresse

Code postal\*

Ville\*

Pays\*  
NC

#### Conditions générales d'utilisation

J'accepte les [Conditions Générales d'Utilisation](#) de notre partenaire AR24

11

Continuer

9 Je vérifie l'exactitude de mes informations

10 Je complète mon adresse si elle n'existe pas

# LETTRE SUIVIE ELECTRONIQUE GUIDE UTILISATEURS

DPO Service Marketing et Commercial

11 J'accepte les conditions générales d'utilisation et je clique sur "Continuer"

The screenshot shows a web form titled "Créer une lettre suivie électronique". It is divided into three main sections: "Informations du destinataire", "Contenu du message", and "Documents à joindre".

- Informations du destinataire:** Contains fields for "E-mail du destinataire" (with the value "karine.medard@opt.nc"), "Nom du destinataire" (with the value "MEDARD"), and "Prénom du destinataire" (with the value "Karine").
- Contenu du message:** Features a rich text editor with a toolbar and a text area containing "Je saisis mon texte".
- Documents à joindre:** Includes a "Choisir des fichiers" button, a status message "Aucun fichier n'a été sélectionné", and a progress indicator showing "0.0 Mo / 255.0 Mo".

At the bottom of the form, there are two buttons: "Retour" on the left and "Continuer" on the right. Red numbered callouts (12, 13, 14, 15) are placed over the form to indicate the steps described in the text.

12 Je renseigne les coordonnées du destinataire de la lettre

13 Je saisis mon message

14 Je clique sur "Choisir des fichiers" si je souhaite joindre des éléments (max 255Mo)

15 Je clique sur "Continuer"

## INFO IMPORTANTE :

### Accès à la lettre électronique par les destinataires

Pour des raisons de confidentialité et de sécurité, l'accès à une lettre électronique est lié à l'adresse IP de l'appareil utilisé par vos destinataires lors de la première consultation. Toute connexion ultérieure depuis une adresse IP différente ne permettra pas au destinataire d'accéder à nouveau au document.

**Il est donc recommandé d'informer vos destinataires de télécharger la lettre électronique dès leur première consultation**, afin qu'ils puissent la consulter à nouveau, à tout moment et depuis n'importe quel appareil.

# LETTRE SUIVIE ELECTRONIQUE

## GUIDE UTILISATEURS

DPO Service Marketing et Commercial

### Étape 3 : Validation et envoi

- Récapitulatif : destinataire + frais
- Acceptation des CSV
- Paiement
- Vérification du paiement
- Confirmation d'envoi
- Génération de la preuve de dépôt électronique

MON RÉCAPITULATIF TARIFAIRE	
Montant hors taxes	377 XPF
Taux TGC appliqué	6 %
Montant TGC	6 XPF
Montant TTC total	400 XPF

- 16 Je vérifie les coordonnées du destinataire de la lettre
- 17 Je coche la case "J'accepte les Conditions Spécifiques de Vente"
- 18 Je contrôle le récapitulatif tarifaire
- 19 Je clique sur "Payer et envoyer ma lettre"

Je passe au paiement, une fenêtre s'ouvre.

MON RÉCAPITULATIF TARIFAIRE	
Montant hors taxes	377 XPF
Taux TGC appliqué	6 %
Montant TGC	6 XPF
Montant TTC total	400 XPF

- 20 Je clique sur "Poursuivre"

# LETTRE SUIVIE ELECTRONIQUE GUIDE UTILISATEURS

DPO Service Marketing et Commercial

Identifiant du marchand : 49130277  
Référence commande : REGPSP000106  
Montant : 400 XPF ( 3,35 EUR\* )

Informations pour le paiement

21

22

21 Je renseigne mes informations pour le paiement (site sécurisé)

22 Je clique sur "VALIDER"

24

RETOURNER A LA BOUTIQUE

Votre demande de paiement a été enregistrée avec succès.

RAPPEL : Cette transaction a été effectuée en mode TEST

Détails du paiement

400 XPF ( 3,35 EUR\* )

23

TICKET

23 Je clique sur "TICKET" si je souhaite un reçu de paiement

24 Je clique sur "RETOURNER A LA BOUTIQUE"

Vérification du paiement en cours

Votre paiement est en cours de vérification auprès de la CSB. L'envoi de votre suivi électronique sera effectif dès validation du paiement.

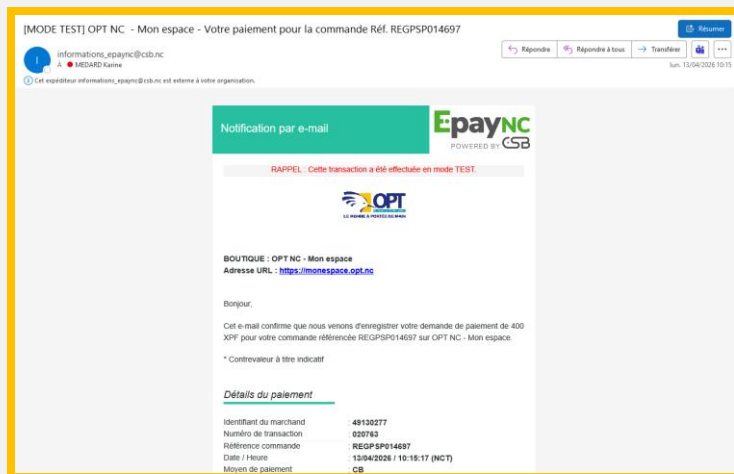
25 Consulter mes lettres suivie électroniques

25 Je clique sur "Consulter mes lettres suivies électroniques"

Je reçois par mail la notification de paiement de ma commande.

# LETTRE SUIVIE ELECTRONIQUE GUIDE UTILISATEURS

DPO Service Marketing et Commercial



Je reçois par mail la notification de dépôt et d'envoi,



avec la preuve en pièce jointe au format PDF.

<b>AR24</b>	<b>PREUVE DE DÉPÔT ET D'ENVOI D'UN ÈRE SIMPLE</b>
<b>N° D'IDENTIFICATION</b> EV601612-5d2b10a9d6eeb99b914177f9f78d794c6a23f986a8b78f556864ca3c13e4ac99	
<b>INFORMATIONS EXPÉDITEUR</b> karine.medard@opt.nc Karine MEDARD 15 rue Fernand Forest Imm Kling 98800 Noumea	<b>DESTINATAIRE</b> Service MARKETING dpo-mkg@opt.nc Statut : particulier Réf. dossier : LSE260414-000006
<b>DATE D'ENVOI ET DE 2ÈRE PRÉSENTATION</b> 14/04/2026 05:39:05 CET (Central European Time)	<b>PIÈCES JOINTES</b> Cet envoi ne comporte aucune pièce jointe.
Conforme à l'article 43.1 du règlement européen eIDAS	
RCS CHETEL - 809 480 122	

# LETTRE SUIVIE ELECTRONIQUE GUIDE UTILISATEURS

DPO Service Marketing et Commercial

## Étape 4 : Suivi de la Lettre

- Consultation de l'état d'acheminement
- Notifications possibles
- Accès à la preuve de remise



**26** Je clique sur le menu déroulant "Mes suivis"

**27** Je clique sur "lettres suivies électroniques"

## 6. Types de statuts et suivi

### Exemples de statuts :

- En attente de paiement
- Vérification en cours
- Paiement refusé
- Envoi annulé
- En attente d'envoi
- Envoyé
- Non distribué
- Reçu et lu
- Refusé
- Ignoré
- Erreur technique

👉 Chaque statut correspond à une étape précise du cycle de vie de la lettre.

# LETTRE SUIVIE ELECTRONIQUE GUIDE UTILISATEURS

DPO Service Marketing et Commercial

Mes lettres suivies électroniques

Nouveau suivi

Référence Du Au Destinataire Statut

Tous les statuts

Filtrer Réinitialiser

28	29	30	31	32
Référence	Date	Destinataire	Statut	Montant
LSE260417-000002	17/04/2026 09:32	arnaud.olivier@opt.nc	Envoyé	400 XPF
LSE260416-000001	16/04/2026 08:32	cindy.olivier@opt.nc	Envoyé	400 XPF
LSE260414-000006	14/04/2026 15:35	dpo-mkg@opt.nc	Envoyé	400 XPF

Une fenêtre s'ouvre avec la liste des lettres suivies envoyées, la référence <sup>28</sup>, la date d'envoi <sup>29</sup>, l'email du destinataire <sup>30</sup>, le statut de l'envoi <sup>31</sup> et le montant payé <sup>32</sup>.

## 7. Gestion des preuves et traçabilité

### Preuves disponibles

- Preuve de dépôt et d'envoi : votre courrier a bien été remis au destinataire <sup>33</sup>
- Preuve d'accusé de réception : le destinataire a bien accusé réception du courrier <sup>34</sup>
- Preuve de refus : le destinataire a refusé d'accuser réception de son courrier <sup>35</sup>
- Preuve de non-réclamation (négligence) : le destinataire n'a pas accusé réception de sa LSE après 15 jours <sup>36</sup>
- Preuve de non-distribution : la LSE n'a pas pu être distribuée (ex. adresse mail de destination indisponible, plein ou inexistante etc.) <sup>37</sup>
- **Coté destinataire :**
  - mail de notification de réception de LSE
  - mail d'envoi d'accusé réception de la LSE à l'expéditeur
- 4 relances automatisées : J+3 ; J + 7 ; J+10 ; J+14
- Horodatage
- Données de remise

# LETTRE SUIVIE ELECTRONIQUE GUIDE UTILISATEURS

DPO Service Marketing et Commercial

**33 AR24** PREUVE DE DÉPÔT ET D'ENVOI  
D'UN ÈRE SIMPLE

N° D'IDENTIFICATION  
EV600155-9f86d081884c7d659a2feaa0c55ad015a3bf4f1b2b0b822cd15d6c15b0f00a08

INFORMATIONS EXPÉDITEUR  
isabelle.laville@opt.nc  
Isabelle LAVILLE  
Allée Jean LAVILLE  
numéro  
98007 Nouméa

DESTINATAIRE  
Lucky LUKE  
croicrasuttati-3677@yopmail.fr  
Statut : particulier  
Réf. dossier : LSE260327-000008

DATE D'ENVOI ET DE 1ÈRE PRÉSENTATION  
27/03/2026  
01:07:05 CET (Central European Time)

PIÈCES JOINTES  
Cet envoi ne comporte aucune pièce jointe.

RCS CRETEIL - 809 480 122

Conforme à l'article 43.1 du règlement européen eIDAS

**34 AR24** PREUVE DE RÉCEPTION  
D'UN ÈRE SIMPLE

N° D'IDENTIFICATION  
AR601612-5d2b10a9d6eeb99b914177f9f78d794c6a23f986a8b78f556864ca3c13e4ac99

INFORMATIONS EXPÉDITEUR  
karine.medard@opt.nc  
Karine MEDARD  
15 rue Fernand Forest  
Imm Kling  
98800 Nouméa

DESTINATAIRE  
Service MARKETING  
dpo-mkg@opt.nc  
Statut : particulier  
Réf. dossier : LSE260414-000006

DATE ET HEURE DE RÉCEPTION  
14/04/2026  
05:57:39 CET (Central European Time)

PIÈCES JOINTES  
Cet envoi ne comporte aucune pièce jointe.

DATE D'ENVOI ET DE 1ÈRE PRÉSENTATION  
14/04/2026  
05:39:05 CET (Central European Time)

RCS CRETEIL - 809 480 122

Conforme à l'article 43.1 du règlement européen eIDAS

**35 AR24** PREUVE DE REFUS  
D'UN ÈRE SIMPLE

N° D'IDENTIFICATION  
RF600155-9f86d081884c7d659a2feaa0c55ad015a3bf4f1b2b0b822cd15d6c15b0f00a08

INFORMATIONS EXPÉDITEUR  
isabelle.laville@opt.nc  
Isabelle LAVILLE  
Allée Jean LAVILLE  
numéro  
98007 Nouméa

DESTINATAIRE  
Lucky LUKE  
croicrasuttati-3677@yopmail.fr  
Statut : particulier  
Réf. dossier : LSE260327-000008

DATE ET HEURE DE REFUS  
27/03/2026  
02:08:03 CET (Central European Time)

PIÈCES JOINTES  
Cet envoi ne comporte aucune pièce jointe.

DATE D'ENVOI ET DE 1ÈRE PRÉSENTATION  
27/03/2026  
01:07:05 CET (Central European Time)

RCS CRETEIL - 809 480 122

Conforme à l'article 43.1 du règlement européen eIDAS

**36 AR24** PREUVE DE NON  
RÉCLAMATION  
D'UN ÈRE SIMPLE

N° D'IDENTIFICATION  
NG600153-9f86d081884c7d659a2feaa0c55ad015a3bf4f1b2b0b822cd15d6c15b0f00a08

INFORMATIONS EXPÉDITEUR  
croicrasuttati-3677@yopmail.com  
Isabelle LAVILLE  
Allée Jean LAVILLE  
numéro 20  
98807 Nouméa

DESTINATAIRE  
Isabelle LAVILLE  
isabelle.laville@opt.nc  
Statut : particulier  
Réf. dossier : LSE260327-000007

DATE ET HEURE DE NEGLIGENCE  
10/04/2026  
23:00:15 CET (Central European Time)

PIÈCES JOINTES  
Cet envoi ne comporte aucune pièce jointe.

DATE D'ENVOI ET DE 1ÈRE PRÉSENTATION  
26/03/2026  
23:54:05 CET (Central European Time)

RCS CRETEIL - 809 480 122

Conforme à l'article 43.1 du règlement européen eIDAS

**37 AR24** PREUVE DE NON  
DISTRIBUTION  
D'UN ÈRE SIMPLE

N° D'IDENTIFICATION  
BC601611-5d2b10a9d6eeb99b914177f9f78d794c6a23f986a8b78f556864ca3c13e4ac99

INFORMATIONS EXPÉDITEUR  
karine.medard@opt.nc  
Karine MEDARD  
15 rue Fernand Forest  
Imm Kling  
98800 Nouméa

DESTINATAIRE  
Service MARKETING  
dpo-mkg@opt.nc  
Statut : particulier  
Réf. dossier : LSE260414-000006

DATE D'ENVOI ET DE 1ÈRE PRÉSENTATION  
14/04/2026  
05:39:05 CET (Central European Time)

MOTIF DE NON DISTRIBUTION  
Dépôt impossible du courrier à l'adresse  
email destinataire donnée (Code erreur :  
5.7.509)

PIÈCES JOINTES  
Cet envoi ne comporte aucune pièce jointe.

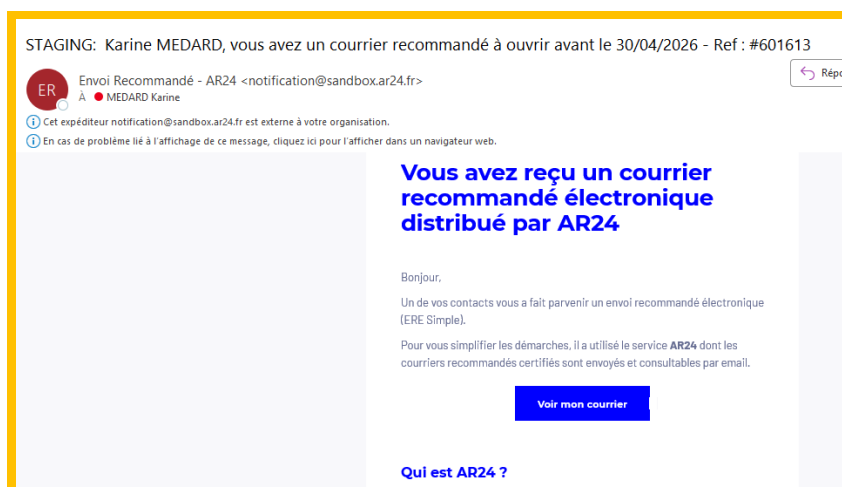
RCS CRETEIL - 809 480 122

Conforme à l'article 43.1 du règlement européen eIDAS

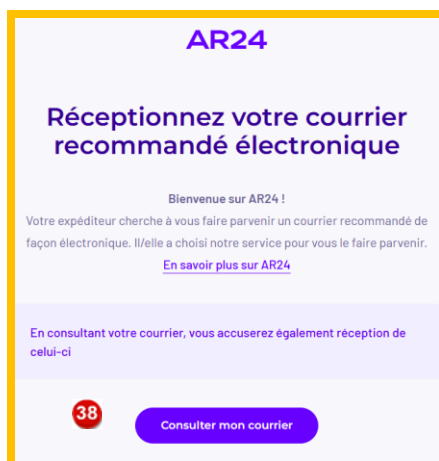
Le destinataire reçoit un 1er email l'informant qu'il a reçu une lettre suivie :

# LETTRE SUIVIE ELECTRONIQUE GUIDE UTILISATEURS

DPO Service Marketing et Commercial



S'il clique sur "Voir mon courrier" il est dirigé sur le site AR24, sécurisé, où sont stockées les données et arrive sur cette page :



Cliquer sur "Consulter mon courrier" un **38** accusé réception est automatiquement envoyé à l'expéditeur et les informations concernant la lettre suivie apparaissent.

# LETTRE SUIVIE ELECTRONIQUE GUIDE UTILISATEURS

DPO Service Marketing et Commercial

### Courrier recommandé #601613

Vous avez correctement accusé réception de votre courrier recommandé électronique.  
Votre expéditeur a automatiquement reçu la preuve de réception.

#### Informations

**Identifiant du courrier**  
601613

**Expéditeur**  
Karine MEDARD puhurolyupe-3686@yopmail.com

**Destinataire**  
Karine MEDARD (karine.medard@opt.nc)

**Date et heure de première présentation**  
2020-04-14 09:50:05

**Statut**  
Reçu et lu

**Pièces jointes**  
Aucune pièce jointe ajoutée à l'envoi

#### Message du courrier

test depuis Yopmail

**39** Télécharger le message en PDF

Archiver dans Digiposte


Digiposte est un service de La Poste pour conserver tous vos documents importants (bulletins de paie, pièces d'identité, épaves, justificatifs de domicile, contrats...). Tous vos courriers font numérique personnel, sécurisé en 100% hébergé en France. Service gratuit jusqu'à 50 Go de stockage de documents.

Le message peut être téléchargé en PDF en cliquant sur "Télécharger le message en PDF". **39**

Le destinataire reçoit un second email l'informant qu'il a accusé réception de la lettre suivie et que l'expéditeur a reçu la preuve de distribution. Il peut aller consulter son courrier (idem ci-dessus).

n.  
cher dans un navigateur web.

## AR24

Une solution de Docaposte, filiale de 

### Votre lettre recommandée électronique

Bonjour,

Cet e-mail comporte les liens vers le contenu de votre courrier recommandé électronique avec accusé de réception.

**Vous avez accusé réception de votre courrier recommandé électronique avec succès !**  
Votre expéditeur a automatiquement reçu la preuve de réception.

#### Contenu de votre courrier

Afin de garantir la confidentialité de vos échanges, le contenu de votre courrier peut être consulté directement depuis notre plateforme sécurisée :

[Lire mon courrier](#)

# LETTRE SUIVIE ELECTRONIQUE

## GUIDE UTILISATEURS

DPO Service Marketing et Commercial

### 8. FAQ – Questions fréquentes

#### Quelle est la valeur juridique de la LSE ?

La Lettre Suivie Électronique (LSE) est régie par l'article 43.1 du Règlement eIDAS. La LSE est un courrier 100% électronique de l'envoi à la réception. Il peut être utilisé lorsque la loi n'impose pas le recours à la lettre recommandée. Il sera idéal pour le recouvrement, les mises en demeure ou encore pour les notifications de procédures de surendettement.

#### Que faire si un message n'est pas remis ?

Un message est considéré comme non remis dans plusieurs cas :

- ✓ Le destinataire ne s'identifie pas dans le délai légal
- ✓ Le destinataire refuse explicitement le courrier
- ✓ L'adresse e-mail est invalide ou inaccessible
- ✓ Le message reste sans action pendant le délai d'instance.

Pour AR24, le délai d'instance est de 15 jours calendaires. AR24 envoie automatiquement 4 relances durant ce délai : J+3, J+7, J+10, J+14.

Lorsque le message n'est pas remis, AR24 délivre à l'expéditeur :

- ✓ Une preuve de non-remise/non-distribution : document horodaté, signé électroniquement et juridiquement exploitable comme élément de preuve (pas de valeur juridique renforcée) ;
- ✓ Une traçabilité complète : date et heure d'envoi, tentatives de notification ou refus du destinataire.

Vous pouvez choisir de renvoyer une LSE ou d'utiliser un autre canal (LR ou LRAR papier).

#### Comment récupérer une preuve ?

- ✓ Côté expéditeur :
  - Créer un compte sur l'espace client AR24 (ou se connecter si le compte existe)
  - Accéder au tableau de bord
  - Cliquer sur le menu "Mes envois" / "Historique"
  - Rechercher la lettre concernée par nom du destinataire, par date d'envoi ou par préférence AR24
  - Cliquer sur la lettre concernée
  - Sélectionner sur l'onglet ou le bouton "Preuves" : la liste des preuves disponibles pour cette LSE apparaît
  - Télécharger la ou les preuves souhaitées : elle est fournie en PFD officiel AR24.

# LETTRE SUIVIE ELECTRONIQUE GUIDE UTILISATEURS

DPO Service Marketing et Commercial

- ✓ Côté destinataire :
  - Le destinataire d'une LSE peut consulter et télécharger le document reçu, mais les preuves officielles (dépôt, envoi, non remise, non consultation) sont conservées et récupérables uniquement par l'expéditeur.
  - Le destinataire peut toutefois demander une copie de ces preuves à l'expéditeur.

## Que faire si le destinataire ne consulte pas la LSE reçue ?

AR24 génère, à l'issue du délai de 15 jours, une preuve de non-consultation :

- ✓ Le destinataire n'a pas procédé à l'identification
- ✓ Le message est juridiquement considéré comme notifié
- ✓ L'expéditeur récupère une preuve officielle PDF horodatée.

La non-lecture n'annule pas la notification.

## Quels formats de documents sont acceptés ?

Vous pouvez ajouter jusqu'à 255 Mo de pièces jointes à votre Lettre Suivie Électronique (LSE). Vous pourrez joindre des documents, des photos, des vidéos, etc. Dans le cadre d'un recouvrement, vous pourrez même ajouter directement un lien de paiement dans votre LSE.

## Quels sont les délais de conservation ?

Les courriers et preuves associées sont conservés pendant 10 ans conformément aux obligations légales et contractuelles.

## 9. Incidents et assistance

- Contacts support :
  - Pour les particuliers, le service clientèle
    - tél : 1000
    - email : [1000@opt.nc](mailto:1000@opt.nc)
  - Pour les professionnels, les chargés d'affaires :
    - email : [postal-chargesdaffaires@opt.nc](mailto:postal-chargesdaffaires@opt.nc)
- Horaires : du lundi au vendredi de 7h45 à 15h30

# LETTRE SUIVIE ELECTRONIQUE

## GUIDE UTILISATEURS

DPO Service Marketing et Commercial

## 10. Sécurité et conformité

### Confidentialité des données

- ✓ Avec la LSE, le contenu du message est confidentiel et n'est jamais transmis par email, mais hébergé sur une plateforme sécurisée, accessible via un lien individuel, chiffré et limité dans le temps.
- ✓ Même sans vérification d'identité, l'accès au contenu reste protégé, tracé et non public.

### Respect des exigences réglementaires

- ✓ La LSE respecte les exigences réglementaires car elle est conforme à l'article 43.1 du règlement eIDAS, produit des preuves horodatées et signées (AR24), sécurise la transmission et l'archivage des données et s'utilise exclusivement lorsque la loi n'impose pas un recommandé avec accusé de réception.
- ✓ Elle offre une conformité proportionnée, reconnue et juridiquement exploitable.

### Archivage sécurisé

- ✓ L'archivage des LSE est sécurisé car les documents et preuves sont conservés sur une plateforme centralisée, hébergée en France, protégée contre les accès non autorisés, horodatée, signée électroniquement (AR24) et intégralement tracée.
- ✓ La LSE bénéficie d'un archivage sécurisé "de confiance", adapté aux usages opérationnels et commerciaux, mais distinct d'un archivage juridique à valeur probatoire maximale.

## 11. Évolutions de l'offre

- Nouvelles fonctionnalités : création d'un espace professionnel en juin 2026
- Lancement de la Lettre Recommandée Electronique (LRE by OPT) le 16 novembre 2026