



COMMISSION SUPERIEURE DU NUMERIQUE ET DES POSTES

**AVIS N°2023-04 DU 23 JUIN 2023**

**SUR LE PROJET D'ARRETE RELATIF AUX OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE FIXES  
A LA POSTE POUR 2023, 2024 ET 2025 AU TITRE DE L'OFFRE DE SERVICE UNIVERSEL  
QUE LA POSTE EST TENUE D'ASSURER EN APPLICATION DE L'ARTICLE L.2  
DU CODE DES POSTES ET COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES**

**AVIS N°2023-04 DU 23 JUIN 2023**  
**SUR LE PROJET D'ARRETE RELATIF AUX OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE FIXES A LA**  
**POSTE POUR 2023, 2024 ET 2025 AU TITRE DE L'OFFRE DE SERVICE UNIVERSEL**  
**QUE LA POSTE EST TENUE D'ASSURER EN APPLICATION DE L'ARTICLE L.2 DU CODE DES**  
**POSTES ET COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES**

Vu la saisine du 9 juin 2023 par le Directeur Général des Entreprises au Ministère de l'Economie et des Finances ;

Vu le code des postes et des communications électroniques, notamment l'article L.2, le 4° de l'article L.5-2 et l'article R.1-1-8 ;

Vu le contrat d'entreprise 2023 - 2027 convenu entre l'Etat et La Poste.

\*\*\*\*\*

**I. Eléments de contexte**

La loi du 9 février 2010 relative à l'entreprise publique La Poste et aux activités postales a désigné La Poste en tant que prestataire du service universel postal pour une durée de 15 ans à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2011.

Le code des postes et des communications électroniques prévoit que La Poste, en tant que prestataire du service universel postal, est soumise à des obligations particulières en matière de qualité et d'accessibilité du service.

Le contrat d'entreprise entre l'Etat et La Poste pour la période 2023-2027, qui précise les modalités d'exercice des missions de service public, définit une trajectoire indicative de qualité de service. La Poste met en œuvre une nouvelle gamme courrier de service universel **désormais centrée sur une offre à J+3** au sein d'un éventail de solutions en J+1, J+2, J+3 et J+4. Les facteurs continueront à distribuer 6 jours sur 7 sur tout le territoire auprès de tous les particuliers, les professionnels et les entreprises, **les courriers urgents ou en limite de date**.

L'Etat verse chaque année à La Poste une contribution financière en compensation des coûts de la mission de service universel. Le montant annuel maximum versé à La Poste au titre du financement du service universel postal au titre des années 2023 à 2025 est de 520 millions d'euros.

Le montant cette compensation est modulé en fonction des résultats de qualité de service de La Poste.

Pour apprécier la qualité de service au titre de l'offre de service universel que La Poste est tenue d'assurer en application de l'article L.2 du code des postes et communications électroniques, le Ministre chargé des postes fixe par arrêté des objectifs de qualité de service à La Poste. Ces objectifs portent sur la rapidité et la fiabilité avec lesquelles ces prestations sont assurées.

Ce sont ces objectifs de qualité de service qui font l'objet du projet d'arrêté soumis pour avis à la Commission supérieure du numérique et des postes (CSNP).

## II. Éléments relatifs à la méthode

Les mesures de qualité de service sont effectuées selon une méthode informatisée, explicitée, auditable et s'appliquant à une base la plus exhaustive possible.

Les jours de dépôt et de distribution s'entendent en jours ouvrables.

## III. Les objectifs fixés par l'arrêté

L'arrêté fixe pour la période 2023 – 2025 un ensemble de 6 objectifs :

	2023	2024	2025
Lettre verte (taux de distribution J+3)	>= 95 %	>= 95 %	>= 95 %
Lettre recommandée (taux de distribution J+3)	>= 95 %	>= 95 %	>= 95 %
Délais excessifs LV et LR au-delà de J+5	< 1 %	< 1 %	< 1 %
Colissimo (J+2)	>= 92 %	>= 92 %	>= 92 %
Délais excessifs Colissimo au-delà de J+4	< 1,5 %	< 1,5 %	< 1,5 %
Mise en œuvre des contrats de réexpédition dans les délais	>= 95 %	>= 95 %	>= 95 %

et de 32 indicateurs détaillés en annexe 2 du projet d'arrêté.

Pour rappel, le niveau d'atteinte de l'objectif Lettre Verte détermine la compensation versée à La Poste par l'Etat selon le barème suivant précisé dans le contrat d'entreprise :

Taux Lettre Verte effectivement livrée J+3	2023	2024	2025
>= 95,5 %	520 M€	520 M€	520 M€
>= 94,5 % à < 95,5 %	510 M€	510 M€	510 M€
< 94,5 %	500 M€	500 M€	500 M€

## IV. Les résultats observés au cours des deux dernières années

Le 12 juin 2023, La Poste a communiqué aux membres de la CSNP le tableau de bord le tableau de bord du Service Universel Postal ses résultats de qualité de service pour 2022.

De façon générale, si l'on peut relever une amélioration en 2022 par rapport à 2021 (+ 1,8 points pour la Lettre Prioritaire, + 2 pour la Lettre Verte, + 0,8 pour la Lettre Recommandée et + 2,4 pour Colissimo) plusieurs résultats restent en deçà des objectifs fixés. Seuls les objectifs de Lettre Verte en J+2 et de mise en œuvre des contrats de réexpédition sont atteints :

- Le taux de distribution des lettres prioritaires fixé à 85% est de de 83,7% et celui des Lettres recommandées en J+2 est de 94,2% pour un objectif de 95%.
- Lee taux de distribution Colissimo en J+2 fixé à 92% est de 90,9%.
- Le taux de distribution Lettre Verte en J+2 à 95,2% dépasse légèrement son objectif de 95%.
- Le taux de mise en œuvre des contrats de réexpédition est toujours bien au-dessus de son objectif de 95% à 98,7%.

Selon le tableau de bord transmis par La Poste le 14 juin dernier, les taux de distribution pour l'année 2022 s'établissent comme suit<sup>1</sup> :

	2021	2022	Objectifs fixés par l'arrêté du 30 mai 2022
Distribution du J+2	93,2%	95,2%	94 %
Lettre recommandée J+2	93,4%	94,2%	95%
Délais excessifs pour les produits courrier égrené au (lettre verte et lettre recommandée) delà du J+4	LV : 0,7% LR : 1,3%	LV : 0,6% LR : 1,2%	Inférieur à 1%
Colissimo	88,5%	90,9%	92%
Délais excessifs Colissimo au-delà du J+4	1,4%	1%	Inférieur à 1,5%
Contrat de réexpédition	98,3%	98,7%	95%

La mise en œuvre de la nouvelle gamme courrier depuis le 1er janvier 2023 modifie significativement l'offre de La Poste et par conséquent les objectifs (J+3 pour la Lettre Verte et la Lettre Recommandée). Les résultats obtenus en 2022 restent malgré tout un point de référence utile pour apprécier les résultats à venir.

#### **V. Avis de la Commission Supérieure du Numérique et des Postes**

La Commission supérieure note la parfaite cohérence entre les objectifs et indicateurs fixés dans l'arrêté avec les éléments de qualité de service déjà inclus dans le contrat d'entreprise conclu entre l'Etat et La Poste pour la période 2023 – 2025.

La Commission supérieure rappelle ses positions exprimées lors de son avis du 17 février 2023 sur le contrat d'entreprise 2023-2025 concernant les effets de la qualité de service sur la cohésion territoriale et l'égalité entre les français et sur le risque qu'une sous-compensation financière des missions de service public peut faire peser sur le niveau de qualité attendue.

La Commission supérieure restera vigilante sur les résultats des différentes mesures de qualité prévues. La commission considère en effet, sans remettre en cause le bien-fondé de la suppression de la Lettre Prioritaire dans le contexte de baisse des volumes et de développement du recours au numérique, que la qualité de service de la Lettre Verte en J+3 doit être tenue au plus haut niveau, au-delà des 95% fixés. Il y va de la crédibilité de La Poste et du bien-fondé de sa nouvelle gamme. C'est aussi une nécessité pour restaurer la confiance dans le service postal qui doit apporter un service fiable et constant dans son fonctionnement pour tous les français.

La Commission supérieure souhaite également que soient envisagées des mesures de la qualité perçue par les usagers en complément des objectifs et indicateurs de qualité de service rendu prévus jusqu'à présent et rappelle son attachement à une présence postale accessible sur l'ensemble du territoire notamment dans les zones moins denses au service de nos concitoyens avec des horaires adaptés à leurs attentes.

Pour jouer pleinement son rôle, la Commission supérieure rappelle son souhait que soit réuni dès 2023 le comité de suivi de haut niveau prévu au contrat d'entreprise.

<sup>1</sup> Les conditions exceptionnelles créées par la pandémie Covid-19 en 2020, ont conduit La Poste à faire application de l'Art R 1-1-12 du CPCE. En 2021, la persistance de ces conditions exceptionnelles n'a pas permis de mettre en œuvre la procédure de fixation d'objectifs de QS pour l'année 2021.

**Sous réserve de la prise en compte de ces observations, la Commission supérieure du numérique et des postes émet un avis favorable<sup>2</sup> sur l'adoption de l'arrêté relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste pour les années 2023, 2024 et 2025.**

---

<sup>2</sup> L'ensemble des membres qui se sont exprimé ont émis un avis favorable à l'exception de Mme Sophia Chikirou, Députée de Paris.