



AVIS N° 2026-09 DU 31 JUILLET 2026

**SUR LE PROJET D'ARRETE RELATIF AUX OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE FIXES A LA POSTE POUR
2026 AU TITRE DE L'OFFRE DE SERVICE UNIVERSEL QUE LA POSTE EST TENU D'ASSURER EN
APPLICATION DE L'ARTICLE L.2 DU CODE DES POSTES ET DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES**

Vu la saisine du 30 juin 2026 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'entreprises 2023-2027 convenu entre l'Etat et La Poste ;

Vu l'avenant au contrat d'entreprise 2026-2030 convenu entre l'Etat et La Poste ;

Vu l'arrêté du 7 septembre 2023 relatif aux objectifs de qualité de service fixés à 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 électroniques ;

Vu les réunions techniques préparatoires tenues le :

- 15 juillet 2026 avec les représentants de la Direction générale des entreprises :
 - o Mme Zineb EL HAMDI ALAOU, Directrice de projets Service public postal et inclusion numérique.
- 17 juillet 2026 avec les représentants du Groupe La Poste :
 - o M. Vincent MOULLÉ, Directeur de la Régulation, de la Concurrence et des Relations Institutionnelles ;
 - o Mme Anne-Marie DAVY SIMON, Responsable juridique régulation et consommation ;
 - o Mme Rebecca PERES, Déléguée aux affaires territoriales et parlementaires ;
 - o Mme Laura SERRANO BLOT, Responsable des relations institutionnelles.

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^{er} janvier 2011.

Le décret n° 2025-700 du 25 juillet 2025 relatif à la durée de désignation du prestataire du service universel postal a fixé la durée de désignation du prestataire du service universel postal à 10 ans (au lieu des 15 ans prévus initialement).

Le décret n° 2025-710 du 26 juillet 2025 relatif à la désignation du prestataire du service universel postal a de nouveau désigné La Poste comme prestataire du service universel postal à compter du 1^{er} janvier 2026, pour une durée de 10 ans.

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.

Aux termes d'un engagement pris en juillet 2021 par le Premier ministre, l'Etat s'engage à verser chaque année à La Poste une contribution financière en compensation des coûts de la mission de service universel entre 500 et 520 millions d'euros selon la qualité de service.

Alors que le groupe La Poste a atteint ces objectifs de qualité de service, l'Etat ne remplit plus ses obligations depuis 2023. Il a compensé la Poste à hauteur de 520 millions d'euros en 2021 et 2022, de 500 millions d'euros en 2023 et 2024, et de 450 millions d'euros en 2025 et 2026.

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. Les objectifs fixés par le projet d'arrêté

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.

Le projet d'arrêté fixe pour l'année 2026, à l'annexe 1, un ensemble de 6 objectifs, **identiques aux objectifs fixés lors des trois années précédentes** :

Objectif par indicateur	2026
Lettre verte (taux de distribution J+3)	≥ 95%
Lettre recommandée (taux de distribution J+3)	≥ 95%
Délais excessifs LV et LR au-delà de J+5	< 1%
Colissimo (J+2)	≥ 92%
Délais excessifs Colissimo au-delà de J+4	< 1,5%
Mise en œuvre des contrats de réexpédition dans les délais	≥ 95%

Et 29 indicateurs détaillés en annexe 2 du projet d'arrêté.

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

Taux de Lettre verte effectivement livrée en	Compensation versée
≥ 95,5%	520 M€
De ≥ 94,5% à < 95,5%	510 M€
< 94,5%	500 M€

III. Evolutions comparatives à l'arrêté pluriannuel pour 2023-2025

Le projet d'arrêté s'inscrit dans une stricte logique de continuité, reconduisant pour l'année 2026 les indicateurs et les objectifs fixés par l'arrêté triennal couvrant la période 2023-2025. Sa principale évolution tient à la mesure de la qualité de service du courrier transfrontière.

a. Sur la méthode de mesure des objectifs de qualité de service du courrier transfrontière

La mesure de la qualité de service du courrier transfrontière doit être assurée par une méthode informatisée, explicitée et auditable conforme aux exigences fixées aux articles 2 et 3 du projet d'arrêté.

Jusqu'à présent, la mesure de qualité de service du courrier transfrontière était réalisée par échantillonnage (dite mesure CEN) et prévue par la directive 97/67/CE du 15 décembre 1997¹. Cette mesure était produite par l'International Post Corporation (IPC), regroupant les principaux opérateurs postaux européens, et s'appuyant, pour mesurer la qualité de service du courrier transfrontière du service universel postal français, sur 8000 plis ordinaires échangés par an entre la France et 18 destinations².

Les opérateurs postaux membres de l'IPC ont fait le choix de supprimer cette mesure, en supprimant la mesure plus globale UNEX³ (Universal External Measurement System et incluant la mesure CEN) permettant d'évaluer la qualité de service du courrier international. À la suite de l'arrêt d'UNEX, effective au 31 décembre 2025, l'IPC a proposé de remplacer ces indicateurs par une nouvelle méthode de mesure reposant sur un échantillon réduit à seulement 380 plis par an. De nombreux opérateurs postaux européens ont toutefois renoncé à souscrire à cette nouvelle mesure.

Dans ces conditions, Le Groupe La Poste et la DGE sont convenues que la qualité de la distribution du courrier transfrontière serait, à partir de 2026, évaluée à partir des délais d'acheminement des lettres recommandées internationales (LRI) à destination et en provenance des mêmes 18 destinations. Cette nouvelle mesure a par ailleurs été présentée à l'Arcep en mai 2025.

Au-delà de la nécessité de disposer d'une nouvelle mesure, cette nouvelle méthode présente plusieurs avantages :

- Elle couvre l'intégralité des plis, soit 1,6 million de plis à l'import et 1,2 million de plis à l'export⁴ et permet une mesure de bout en bout, du dépôt dans le réseau postal jusqu'à la première présentation au destinataire ;
- Elle offre de solides garanties en matière de qualité des données : leur fiabilité, à l'aide d'un horodatage des événements ; leur objectivité, les données étant collectées et centralisées par l'IPC ; et leur opposabilité, les mesures produites par l'IPC étant auditables.

b. Sur la durée d'application du projet d'arrêté

¹ [Directive 97/67/CE du Parlement Européen et du Conseil du 15 décembre 1997 concernant des règles communes pour le développement du marché intérieur des services postaux de la Communauté et l'amélioration de la qualité du service.](#)

² Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, France, Finlande, Grèce, Irlande, Islande, Italie, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Suède, Suisse et Royaume-Uni

³ [UNEX™ Quality of Service, International Post Corporation](#)

⁴ Données Groupe La Poste pour 2025

La Commission supérieure du numérique et des postes s'interroge sur la durée d'application du projet d'arrêté, alors que les objectifs de qualité de service du service universel postal avaient été fixés, en 2023, dans un cadre pluriannuel couvrant les années 2023 à 2025.

Selon les échanges avec les représentants de la DGE et du Groupe La Poste, le choix d'un arrêté limité à la seule année 2026 permettrait de tenir compte des évolutions susceptibles d'affecter les conditions d'exécution du service universel postal, ainsi que d'adapter, le cas échéant, les objectifs de qualité de service en conséquence.

IV. Résultats observés de la qualité du service du service universel postal pour 2023-2025

Chaque année, La Poste publie un tableau de bord du service universel postal, établi conformément aux dispositions de l'arrêté soumis au présent avis. Le tableau suivant présente les résultats des 6 principaux indicateurs pour les années 2023 à 2025 ainsi que les objectifs fixés par le Gouvernement pour la période

Ces indicateurs tiennent compte de l'évolution de la gamme d'offres relevant du service universel (« nouvelle gamme courrier ») mise en place par La Poste en 2023, qui s'est traduit notamment par :

- La suppression de la Lettre prioritaire papier acheminée le lendemain (J+1), et le maintien de l'offre hybride e-Lettre rouge (J+1) pour l'acheminement des plis les plus urgents ;
- La création de la Lettre Services Plus, à destination des particuliers, disposant d'un service de suivi, acheminée en J+2 ;
- L'allongement des délais de distribution de nombreux produits, dont la Lettre verte et la Lettre recommandée, dorénavant acheminées en J+3.

Objectif par indicateur	2023	2024	2025	Objectifs fixés par l'arrêté du 7 septembre 2023
Lettre verte (taux de distribution J+3)	96,1%	95,0%	94,6%	≥ 95%
Lettre recommandée (taux de distribution J+3)	94,9%	95,0%	95,3%	≥ 95%
Délais excessifs LV et LR au-delà de J+5	LV : 0,6% 1,1%	LV : 0,8% 1,1%	LV : 0,7% 1,1%	< 1%
Colissimo (J+2)	89,3%	89,7%	91,5%	≥ 92%
Délais excessifs Colissimo au-delà de J+4	1,0%	1,1%	1,0%	< 1,5%
Mise en œuvre des contrats de réexpédition dans les délais	98,3%	97,7%	97,2%	≥ 95%

Sources : Groupe La Poste⁵, Arcep⁶

V. Avis de la Commission supérieure du numérique et des postes

La Commission supérieure du numérique et des postes note que le projet d'arrêté s'inscrit dans une stricte logique de continuité, reconduisant pour l'année 2026 les indicateurs et les objectifs fixés par

⁵ [Résultats de la qualité du service universel postal et de la satisfaction client en 2025](#)

⁶ [Les résultats de qualité de service du service universel postal, Arcep, 3 juillet 2026](#)

l'arrêté triennal couvrant la période 2023-2025 et que sa principale évolution tient à la mesure de la qualité de service du courrier transfrontière.

Par ailleurs, la Commission supérieure rappelle qu'un cadre pluriannuel clairement défini offre à l'ensemble des acteurs une visibilité indispensable. Cette appréciation s'inscrit dans la continuité de son avis n° 2026-03 du 17 février 2026 sur l'avenant au contrat d'entreprise conclu entre l'État et La Poste pour la période 2026-2030, dans lequel elle relevait que « pour chacune des missions de service public, le contrat d'entreprise définissait les engagements du Groupe La Poste dans des termes peu précis ou à déterminer ».

Dans ce contexte, la Commission supérieure sera particulièrement vigilante aux évolutions annuelles prochaines des objectifs de qualité de service fixés à La Poste.

Enfin, la Commission supérieure rappelle que les objectifs de qualité de service ont été conçus comme un mécanisme d'incitation, destiné à encourager La Poste à respecter les objectifs fixés en vue d'une modulation de la compensation budgétaire versée au titre du service universel postal, comprise entre 500 millions d'euros et 520 millions d'euros.

Or, cet engagement de l'État n'est pas respecté depuis 2023, la part variable n'ayant pas été versée depuis lors malgré des résultats de qualité de service de la Lettre verte justifiant l'attribution de 20 millions d'euros en 2023 et 10 millions d'euros en 2024. De la même façon, en loi de finances initiale pour 2026, le gouvernement a décidé d'attribuer une compensation de 450 millions d'euros à La Poste, tandis que le contrat d'entreprise prévoyait un montant de 500 millions d'euros.

Dans ces conditions, la Commission supérieure considère que l'absence de versement de la part variable de la compensation, alors même que La Poste atteint les objectifs de qualité de service qui lui sont fixés, décrédibilise le mécanisme d'incitation financière prévu par le contrat d'entreprise et est de nature à affaiblir la portée des objectifs de qualité de service dont fait l'objet le projet d'arrêté.

Sous réserve de la prise en compte de ces observations, la Commission supérieure du numérique et des postes émet un avis favorable sur l'adoption de l'arrêté relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste pour l'année 2026.