AVIS N°2026-11 DU 20 NOVEMBRE 2026

SUR LE PROJET DE DECRET RELATIF A LA MISSION DU SERVICE UNIVERSEL POSTAL

Vu la directive 97/67/CE du Parlement européen et du Conseil du 15 décembre 1997 modifiée concernant des règles communes pour le développement du marché intérieur des services postaux de la Communauté et l'amélioration de la qualité du service ;
Vu l'article D.576 du code des postes et des communications électroniques (CPCE) ;
Vu le code des postes et des communications électroniques, notamment ses articles L. 2, R.1-1-3, R.1-1-9 et R.1-1-18 ;
Vue la saisine en date du 16 octobre 2026 de la Direction générale des entreprises ;
Vu l'audition de la Direction générale des entreprises (DGE) du 17 novembre 2026 à laquelle participaient :

Pour la CSNP :
M. Jacques OBERTI, Député de la Haute-Garonne et 1er vice-président de la CSNP
Mme Denise SAINT-PE, Sénatrice des Pyrénées-Atlantiques
M. Henri d'AGRAIN, Délégué général du Cigref et personnalité qualifiée de la CSNP
Mme Valérie MONTANE, Secrétaire générale
M. Joshua MERER, Secrétaire général adjoint
M. Guillaume OGIER, Stagiaire Affaires publiques - Communication

Pour la DGE :
M. Loic DUFLOT, Chef du service de l'économie numérique
Mme Carla BRAGA, Cheffe de projets - Marchés et services postaux
M. Arthur COSTA, Chargé de projets service universel postal et marchés postaux
Mme Agathe LE BLOA, Stagiaire

I. Mesures soumises pour avis

En concertation avec le Groupe La Poste, le Ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle, énergétique et numérique propose de modifier plusieurs articles du Code des postes et des communications électroniques :

- En vue de lutter contre le sous-affranchissement, il est proposé de modifier l'article R.1-1-3 du CPCE afin de limiter les cas de fraude que subit La Poste en durcissant davantage la réglementation vis-à-vis des différents cas de non-conformité. Cette nouvelle rédaction prévoit notamment que le destinataire d'un pli non affranchi, qui souhaite accepter le pli, paie un surcoût lié aux frais d'acheminement du courrier non affranchi.

- Pour augmenter le délai d'avis du médiateur du SUP, il est proposé de modifier l'article R.1-1-9 du CPCE) de deux mois à 90 jours pour s'aligner sur le médiateur de la consommation ;

- Pour permettre à La Poste de diversifier les supports d'information de l'usager du service universel sur les modalités de réclamation, il est proposé de modifier l'article R.1-1-18 du CPCE, tout en précisant que les réclamations s'effectuent dans chaque point de contact ou sur le site internet du prestataire du SUP. Cette nouvelle rédaction supprime l'obligation de formulaires de réclamation papier, non utilisés par les usagers en pratique.

II. Position de la Commission supérieure du numérique et des postes

- **Sur l'objectif de réduire les couts du service universel postal**

Les modifications proposées par le Ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle, énergétique et numérique en concertation avec le groupe La Poste, sont justifiées par l'objectif de « *réduire le déficit de cette mission, et dans un contexte budgétaire de plus en plus contraint pour l'Etat*, »

Au cours de l'audition du 17 novembre 2026, le représentant de la DGE a indiqué que ces mesures pourraient générer des économies de l'ordre de 10 millions d'euros sur 5 ans, essentiellement grâce à la mesure visant à lutter contre la fraude à l'affranchissement.

En tout état de cause, ces mesures n'auront qu'un effet très limité sur le financement de la mission du service universel postal.

Les membres de la CSNP souhaitent rappeler au Ministre de l'économie ses engagements notamment à l'occasion de l'examen du projet de loi de finances pour 2027 qui enregistre une nouvelle diminution de la compensation de la mission du service universel postal réduite à 420 millions d'euros, un niveau de compensation très en deçà des engagements pris par l'Etat à l'occasion du contrat d'entreprise pour la période 2023-2027.

Dans ce contrat d'entreprise, l'Etat s'est engagé à verser chaque année à La Poste une contribution financière en compensation des coûts de la mission de service universel postal comprise entre 500 et 520 M€ selon la qualité de service.

L'Etat ne remplit plus ses obligations depuis 2023. Il a compensé la Poste à hauteur de 520 M€ en 2021 et 2022, de 500 M€ en 2023 et 2024, et de 450 M€ en 2025 et 2026.

L'avenant au contrat d'entreprise pour la période 2026-2030 présenté en début d'année devait permettre au Groupe La Poste de percevoir les compensations de l'Etat au cours des prochaines années et c'est pour cette seule raison procédurale (notification à la Commission européenne des aides d'Etat) que la CSNP a rendu un avis favorable en février 2026.

Après plusieurs demandes répétées du Président de la CSNP, le Comité de suivi de haut niveau du contrat d'entreprise entre l'État et La Poste qui doit se réunir tous les ans, s'est enfin tenu le 23 juillet 2026, pour la première fois depuis juillet 2021. À cette occasion, le Président de la CSNP a réaffirmé la nécessité pour l'État de respecter ses engagements financiers et de garantir une juste compensation des quatre missions de service public confiées à La Poste.

La CSNP déplore que la réunion de cette instance n'ait pas été suivie d'une trajectoire budgétaire à la hauteur des obligations confiées à La Poste et appelle l'État à prendre pleinement ses responsabilités. A ce jour, notre commission n'a pas encore été notifiée de la trajectoire financière qui sera arrêtée par l'Etat pour chacune des années de 2027 à 2030 avant qu'elle ne soit communiquée à la Commission européenne.

- **Sur la lutte contre le sous-affranchissement**

Les membres de la CSNP regrettent qu'une véritable étude d'impact ne soit pas publiée pour permettre de chiffrer les économies attendues et souhaitent qu'un bilan de cette nouvelle mesure soit publiée en 2028 sur les économies générées en 2027.

- **Sur le délai d'avis du médiateur de La Poste**

Les membres de la CSNP relèvent que dans le rapport 2025 du médiateur de La Poste, il est indiqué que le pourcentage des dossiers traités en moins de 90 jours est passé de 32 % en janvier 2025 à 45 % en octobre 2025. Depuis juin 2025, 100 % des dossiers entrants sur le pôle Courrier Colis-Chronopost et Nouveaux services (CCCS) respectent ce délai. A compter d'août 2025, les propositions sont émises en moins de 90 jours (78 jours au 1er novembre). Le délai moyen d'émission est passé de 197 jours à 147 jours.

Dans ces conditions, le rallongement de ce délai ne fait qu'entériner des délais de traitement des dossiers reçus par le Médiateur de La Poste.

Les membres de la CSNP invitent le Groupe La Poste à maintenir et, si nécessaire à renforcer, les moyens dédiés au Médiateur pour ne pas dégrader les délais de traitement des demandes de médiation.

- **Sur la diversification des supports d'information de l'usager du service universel postal et sur les modalités de réclamation**

Par principe, les membres de la CSNP ne font pas obstacle aux évolutions des missions de service public confiées au groupe La Poste pour tenir compte de l'évolution des usages et des réalités économiques.

Les membres de la CSNP regrettent toutefois que cette mesure n'ait pas été prise en concertation avec des associations d'usagers et rappellent leur attachement à ce que les usagers éloignés du numérique puissent disposer du même niveau d'information que les usagers bénéficiant d'un accès à internet.

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

Sous réserve des observations formulées dans le présent avis, la CSNP émet un avis favorable sur le projet de décret relatif aux missions de service universel postal soumis pour avis.

Les membres de la CSNP attirent l'attention de l'Etat et du Groupe La Poste sur 1. / le principe d'égalité d'accès des usagers aux missions de service public et 2. /sur le fait que la numérisation des procédures de réclamation ne doit pas se faire au détriment des usagers éloignés du numérique.

La CSNP alerte une nouvelle fois l'Etat sur la sous-compensation récurrente et insoutenable des missions de service public confiées au Groupe La Poste et souhaite qu'une étude d'impact sur les mesures du projet de décret lui soit présentée.