

Avis n° 2026-0319
de l’Autorité de régulation des communications électroniques, des postes
et de la distribution de la presse
en date du 17 février 2026 sur un projet d’avenant au contrat d’entreprise
entre l’Etat et La Poste pour la période 2026-2030

L’Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (ci-après « l’Autorité » ou « l’Arcep »),

Vu la directive 97/67/CE du 15 décembre 1997 modifiée, concernant les règles communes pour le développement du marché intérieur des services postaux de la Communauté et l’amélioration de la qualité de service ;

Vu le code des postes et des communications électroniques (ci-après « CPCE »), et notamment ses articles L. 1, L. 2-2, L. 5-2 et R. 1-1-10 ;

Vu la loi n° 90-568 du 2 juillet 1990 modifiée relative à l’organisation du service public de la poste et à France Télécom ;

Vu la loi n° 2001-420 du 15 mai 2001 modifiée relative aux nouvelles régulations économiques ;

Vu le décret n° 2025-710 du 26 juillet 2025 relatif à la désignation du prestataire du service universel postal ;

Vu le décret n° 2025-641 du 15 juillet 2025 relatif à la désignation du prestataire du service universel postal ;

Vu le contrat d’entreprise 2023-2027 entre l’Etat et La Poste relatif aux missions de service public confiées au groupe La Poste, signé le 26 juin 2023 ;

Vu le courrier enregistré à l’Autorité le 23 janvier 2026 par lequel la Direction générale des entreprises a saisi l’Arcep, pour avis, d’un projet d’avenant au contrat d’entreprise entre l’Etat et La Poste pour la période 2026-2030 ;

Vu les autres pièces du dossier ;

Après en avoir délibéré le 17 février 2026,

1 Cadre juridique

L’article 2 de la loi n° 90-568 du 2 juillet 1990 relative à l’organisation du service public de la poste et des télécommunications dispose que « *La Poste et ses filiales constituent un groupe public qui remplit des missions de service public et d’intérêt général et exerce d’autres activités dans les conditions définies par la présente loi et par les textes qui régissent chacun de ses domaines d’activité. [...]* »

I.- Les missions de service public et d’intérêt général sont :

1° Le service universel postal, dans les conditions définies par le code des postes et des communications électroniques, notamment ses articles L. 1 et L. 2 ;

2° La contribution, par son réseau de points de contact, à l'aménagement et au développement du territoire dans les conditions fixées à l'article 6 de la présente loi ;

3° Le transport et la distribution de la presse dans le cadre du régime spécifique prévu par le code des postes et des communications électroniques, notamment son article L. 4 ;

4° L'accessibilité bancaire dans les conditions prévues par le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 221-2 et L. 518-25-1. »

L'article 140 de la loi n° 2001-420 du 15 mai 2001 relative aux nouvelles régulations économiques dispose que « [l]'Etat peut conclure, avec les entreprises du secteur public placées sous sa tutelle ou celles dont il est actionnaire et qui sont chargées d'une mission de service public, des contrats d'entreprise pluriannuels. Ceux-ci déterminent les objectifs liés à l'exercice de la mission de service public assignée à l'entreprise, les moyens à mettre en œuvre pour les atteindre [...] ».

En application de l'article 9 de la loi n° 90-568 du 2 juillet 1990 relative à l'organisation du service public de la poste et des télécommunications, « l'Etat conclut avec La Poste le contrat d'entreprise mentionné à l'article 140 de la loi n° 2001-420 du 15 mai 2001 relative aux nouvelles régulations économiques [...]. Il propose des objectifs de qualité de service pour les différentes prestations du service universel postal, concernant notamment le temps d'attente des usagers dans le réseau des bureaux de poste ainsi que la rapidité et l'efficacité du traitement de leurs réclamations ».

2 Contexte

Le contrat d'entreprise conclu entre l'Etat et La Poste pour la période 2023-2027 relatif aux missions de service public confiées au groupe La Poste prévoit que « l'Etat veillera à informer La Poste du calendrier et de la méthode par lesquels il désignera le ou les prestataire(s) du service universel à partir du 1^{er} janvier 2026, afin de donner à La Poste la visibilité nécessaire face à cette échéance. Le présent contrat sera modifié en conséquence par avenant pour la période 2026-2027 ».¹

Par courrier enregistré à l'Autorité le 23 janvier 2026, le Directeur général des entreprises a saisi l'Arcep pour avis sur un projet d'avenant au contrat d'entreprise entre l'Etat et La Poste pour la période 2026-2030.

Le projet de contrat d'entreprise transmis à l'Arcep couvre les quatre missions de service public confiées à La Poste – le service universel postal, le transport et la distribution de la presse, l'aménagement du territoire et l'accessibilité bancaire – et définit les engagements correspondants de l'Etat et de La Poste. Il est à noter que le projet d'avenant soumis à l'Autorité ne se limite pas à modifier le contrat d'entreprise pour la période 2026-2027, comme évoqué par le précédent contrat, mais en étend également la durée jusqu'en 2030.

3 Analyse de l'Autorité sur le projet d'avenant

Le projet d'avenant au contrat d'entreprise objet du présent avis appelle les remarques qui suivent.

3.1 Sur la mission de service universel postal confiée à La Poste

Le projet d'avenant prévoit, dans les engagements de La Poste, que celle-ci « mettra tout en œuvre » pour respecter les objectifs de qualité de service fixés par l'arrêté ministériel qui devra être pris au

¹ Le décret n° 2025-710 du 26 juillet 2025 a désigné La Poste comme prestataire du service universel postal à compter du 1^{er} janvier 2026.

titre de l'offre de service universel que La Poste est tenue d'assurer en application de l'article L. 2 du CPCE.

Toutefois, il ne définit ni trajectoire pluriannuelle d'objectifs de qualité de service, ni indicateurs de qualité de service que La Poste s'engage à mesurer et à publier, alors que ceux-ci figuraient, depuis 2018, dans une annexe dédiée du contrat d'entreprise entre l'Etat et La Poste.

À cet égard, l'inclusion, au sein du projet d'avenant au contrat d'entreprise, d'annexes relatives aux objectifs de qualité de service ainsi qu'aux indicateurs que La Poste est tenue de mesurer et de publier, contribuerait à renforcer la transparence et la prévisibilité des engagements pris. Ces éléments pourraient, le cas échéant, être adaptés ultérieurement afin de tenir compte des éventuelles évolutions des offres, dans le cadre des arrêtés ministériels relatifs à la qualité du service universel postal.

S'agissant plus spécifiquement de la liste des indicateurs de qualité de service mentionnés précédemment, l'Autorité rappelle que, dans son avis n° 2017-1084² relatif au projet de contrat d'entreprise pour la période 2018-2022, elle s'était « félicit[ée] que le projet de contrat d'entreprise prévoit que l'arrêté relatif aux objectifs de qualité de service fixera expressément la liste des indicateurs de qualité ne donnant pas lieu à un objectif mais que La Poste aura l'obligation de mesurer et de publier, ainsi que la méthodologie de mesure correspondante ». L'Autorité soulignait alors que « cette évolution permettra d'assurer la pérennité de l'ensemble des indicateurs de qualité mis en place et de veiller à la bonne information du public sur leurs résultats ».

Dans ce contexte, **l'Autorité regrette l'absence, d'une part, d'objectifs de qualité de service pour la période 2026-2030 dans le projet d'avenant et, d'autre part, de la liste des indicateurs de qualité de service devant être mesurés et publiés par La Poste, dans la mesure où ces annexes contribuaient à assurer la transparence et la prévisibilité des engagements de qualité de service de La Poste au titre de l'offre de service universel.** Elle estime essentiel de maintenir cette logique de transparence, notamment en garantissant la publication de l'ensemble des indicateurs de qualité de service, y compris ceux non soumis à objectif, afin de permettre un suivi effectif et éclairé de la qualité de service.

3.2 Sur la mission d'aménagement du territoire confiée à La Poste

L'Arcep relève que le projet d'avenant au contrat d'entreprise entre l'Etat et La Poste pour la période 2026-2030 prévoit notamment que La Poste s'engage à poursuivre la transformation de son réseau de points de contact.

L'Autorité encourage la poursuite de cette transformation dans la mesure où elle participe de l'effort de rationalisation de l'appareil productif de La Poste tout en lui permettant de respecter l'obligation légale de maintenir un réseau d'au moins 17 000 points de contact.

*
**

Le reste du projet d'avenant n'appelle pas d'observation particulière de la part de l'Autorité.

4 Autres remarques

A l'occasion de l'examen du projet d'avenant au contrat d'entreprise, l'Autorité souhaite également formuler quelques remarques plus générales.

² Avis n° 2017-1084 de l'Arcep en date du 19 septembre 2017 sur un projet de contrat d'entreprise entre l'Etat et La Poste pour la période 2018-2022.

La Poste continue à supporter un important déficit, difficilement soutenable, lié à l'exercice de ses missions de service public. Cette situation, pour laquelle l'Arcep n'anticipe pas d'amélioration significative au cours des prochaines années au regard des informations dont elle dispose et au vu de la baisse structurelle des volumes de courrier, renforce la nécessité de rechercher des solutions pour assurer la continuité des missions confiées à La Poste. Ces solutions devront s'apprécier en prenant en compte toutes les missions de service public.

Aussi, l'Autorité appelle à mener une réflexion globale sur l'évolution des missions de service public confiées à La Poste ainsi que sur leurs modalités de financement, en lien avec les parties prenantes. Pour cela, il paraîtrait utile de réunir à nouveau le Comité de suivi de haut niveau du contrat d'entreprise, qui rassemble l'ensemble des parties prenantes, afin de contribuer à ces réflexions.

L'Autorité demeure à la disposition des pouvoirs publics, le cas échéant, pour contribuer à ces travaux en apportant son expertise technico-économique sur les sujets postaux.

Le présent avis sera transmis au Directeur général des entreprises.

Fait à Paris, le 17 février 2026,

Laure de La Raudière