

Avis n° 2026-1305
de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes
et de la distribution de la presse
en date du 21 juillet 2026
sur un arrêté relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste pour
2026 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 des communications
électroniques

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. 2, L. 5-2 (4°) et R. 1-1-8 ;

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 des communications électroniques ;

Vu l'avis n° 2023-1491 de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse en date du 6 juillet 2023 sur un projet d'arrêté 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 des communications électroniques ;

Vu le courrier enregistré à l'Autorité le 6 juillet 2026 par lequel la Direction générale des entreprises a saisi l'Arcep, pour avis, d'un projet d'arrêté relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste pour 2026, 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 des communications électroniques ;

Vu les autres pièces du dossier ;

Après en avoir délibéré le 21 juillet 2026,

1 Cadre juridique

L'article 16 de la 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, ci-après « directive postale » prévoit que « [l]es Les États membres veillent à ce que des normes en matière de qualité du service soient fixées et

publiées pour le service universel en vue d'assurer un service postal de bonne qualité. Les normes de qualité visent en particulier les délais d'acheminement ainsi que la régularité et la fiabilité des services. Ces normes sont fixées par :

— les États membres pour les services nationaux,

— le Parlement européen et le Conseil pour les services transfrontaliers intracommunautaires (voir annexe II). L'adaptation future de ces normes au progrès technique ou à l'évolution du marché s'effectue selon la procédure de réglementation avec contrôle visée à l'article 21, paragraphe 2 ».

Par ailleurs, l'article 17 de cette directive dispose que « [l]es autorités réglementaires nationales veillent à ce qu'un contrôle indépendant des performances en matière de qualité soit effectué conformément aux dispositions du quatrième alinéa de l'article 16, que les résultats en soient justifiés et que des mesures correctrices soient prises au besoin ».

Au titre de l'article L. 5-2 4° du CPCE, l'Arcep « [v]eille au respect des objectifs de qualité du service universel fixés par arrêté du ministre chargé des postes selon des modalités établies par le décret prévu à l'article L. 2, ainsi qu'à la publication et à la fiabilité des mesures de qualité des prestations correspondantes ; elle fait réaliser annuellement par un organisme indépendant une étude de qualité du service qu'elle publie ».

L'article R. 1-1-8 du CPCE prévoit que « le ministre chargé des postes, après avoir mis le prestataire du service universel en mesure de présenter ses observations et avoir recueilli les avis de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes et de la Commission supérieure du numérique et des postes, arrête des objectifs de qualité applicables aux prestations du service universel qu'il détermine. Ces objectifs portent sur la rapidité et la fiabilité avec lesquelles ces prestations sont assurées ».

Par courrier enregistré le 6 juillet 2026, le Directeur général des entreprises a saisi l'Arcep pour avis sur un projet d'arrêté relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste pour l'année 2026, au titre de l'offre de service universel que La Poste est tenue d'assurer en application de l'article L. 2 du CPCE.

2 Le projet d'arrêté

Le projet d'arrêté fixe, pour l'année 2026, les objectifs de qualité de service applicables à l'offre de service universel postal ainsi que les indicateurs que La Poste est tenue de mesurer et de publier.

Il prévoit, en premier lieu, les objectifs de qualité de service applicables aux différentes prestations du service universel (annexe 1), en précisant les indicateurs correspondants¹ ainsi que les méthodes de mesure applicables² (articles 1 et 2).

¹ Délais d'acheminement des principaux produits du service universel (Lettre verte, Lettre recommandée, avis de réception, Colissimo et taux de mise en œuvre du service de réexpédition dans les délais demandés par les clients.)

² Norme EN 14508 pour la Lettre verte ; via une méthode informatisée, explicitée et auditable pour les autres.

Indicateurs	Objectifs 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 (taux de distribution J+2)	≥ 92 %
Délais excessifs Colissimo au-delà de J+4	< 1,5 %
Mise en œuvre des contrats de réexpédition dans les délais	≥ 95 %

Tableau 1 - Objectifs de qualité de service au titre de l'offre de service universel postal prévus par le projet d'arrêté pour l'année 2026

En second lieu, le projet d'arrêté établit une liste d'indicateurs complémentaires de qualité de service (annexe 2), qui ne sont pas assortis d'objectifs chiffrés mais que La Poste est tenue de mesurer et de publier chaque année dans son tableau de bord du service universel postal. Les méthodes de mesure applicables à ces indicateurs sont définies à l'article 3³.

Par rapport à l'arrêté du 7 septembre 2023 relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste pour les années 2023, 2024 et 2025 au titre de l'offre de service universel, le projet d'arrêté introduit plusieurs évolutions.

Toute référence au courrier transfrontière communautaire est supprimée à l'article 1. Corrélativement, les indicateurs relatifs aux taux de distribution des courriers transfrontières import et export (à J+3 et J+5), qui figuraient à l'annexe 2 de l'arrêté précité, sont retirés.

D'après la saisine, ces suppressions résultent de la décision d'International Post Corporation (IPC)⁴ de cesser la production des mesures de qualité de service transfrontière à compter du 31 décembre 2025. Elles s'inscrivent également dans un contexte où de nombreux opérateurs postaux européens (dont l'Allemagne, le Danemark, les Pays-Bas et la Pologne) ont mis fin à la publication de ces indicateurs.

Afin de maintenir un suivi de la qualité de service des envois transfrontières communautaires, le projet d'arrêté ajoute, dans son annexe 2, quatre nouveaux indicateurs portant sur les taux de distribution des lettres recommandées transfrontières communautaires à l'import et à l'export, mesurés à J+3 et J+5. Ces indicateurs seront ainsi mesurés et publiés par La Poste, sans être assortis d'objectifs de performance.

Enfin, le projet d'arrêté modifie la méthode de mesure applicable à l'offre « Lettre verte ». Alors que la qualité de service était jusqu'à présent mesurée selon la norme EN 13850, applicable au courrier prioritaire, le projet d'arrêté prévoit désormais le recours à la norme EN 14508, spécifiquement dédiée au courrier non prioritaire.

3 Analyse de l'Autorité

L'Autorité prend acte de la liste des indicateurs assortis d'objectifs, du niveau de ces objectifs ainsi que des méthodes de mesure retenues.

³ Selon une méthode informatisée, explicitée et auditable.

⁴ IPC est une association coopérative regroupant 26 opérateurs postaux répartis en Asie-Pacifique, en Europe et en Amérique du Nord.

En ce qui concerne particulièrement l'évolution de la méthode de mesure applicable à l'offre « Lettre verte », selon la compréhension de l'Autorité, ce changement de norme de référence (passage de la norme EN 13850 à la norme EN 14508) n'entraînera pas de modification en pratique des modalités de mesure des délais d'acheminement et n'aura donc pas d'impact sur la qualité de service.

S'agissant de la suppression des indicateurs relatifs aux courriers transfrontières communautaires, l'Autorité en prend acte, dans la mesure où celle-ci résulte de l'arrêt, au 31 décembre 2025, de la production des mesures de qualité de service par IPC. Néanmoins, cette suppression peut soulever des questions au regard de l'annexe II de la directive postale susmentionnée portant sur la qualité de service des envois de courrier transfrontières intracommunautaires. En effet, l'ajout d'indicateurs restreignant la mesure aux seules lettres recommandées transfrontières communautaires peut s'avérer insuffisant en termes de représentativité de l'ensemble des flux de courrier transfrontières, compte tenu de leurs volumes.

Par ailleurs, au regard des écarts de qualité de service qui pourraient être observés sur le territoire, l'Autorité réitère la position qu'elle a exprimée précédemment⁵ en faveur de la publication par La Poste d'indicateurs de qualité de service déclinés à un niveau territorial plus fin, par exemple départemental, en complément des indicateurs nationaux. Une telle publication permettrait d'améliorer l'information des usagers et de permettre un contrôle plus précis de la qualité de service.

Enfin, l'Autorité invite le Gouvernement à envisager d'adopter cet arrêté sans échéance de durée afin que ses dispositions restent applicables jusqu'à l'adoption d'un nouvel arrêté. Elle s'interroge en effet sur l'intérêt de limiter la durée de validité de cet arrêté à la seule année 2026, dès lors que cette limitation impliquera l'adoption d'un nouvel arrêté pour 2027, y compris dans l'hypothèse où les dispositions seraient reconduites à l'identique.

Le présent avis sera transmis au Directeur général des entreprises et publié au *Journal officiel* de la République française et sur le site internet de l'Arcep.

Fait à Paris, le 21 juillet 2026,

La présidente

Laure de La Raudière

⁵ Dans son avis n° 2023-1491 du 6 juillet 2023 sur le projet d'arrêté relatif aux objectifs de qualité de service fixés à La Poste pour les années 2023, 2024 et 2025, « [l']Autorité regrett[ait] également l'absence, dans le projet d'arrêté, d'une déclinaison des indicateurs de qualité de service au niveau local, par exemple départemental, en ce qu'elle permettrait une meilleure information à l'égard des usagers, ainsi qu'un contrôle plus fin de la qualité de service du service universel postal. »

Annexe 1 INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE SUPPLEMENTAIRES QUE LA POSTE EST TENUE DE MESURER ET DE PUBLIER DANS LE TABLEAU DE BORD DU SERVICE UNIVERSEL POUR 2026 (mentionnés à l'annexe 2 du projet d'arrêté)

Taux de distribution de la e-Lettre rouge en J+1

Taux de distribution de la e-Lettre rouge en J+2

Taux de distribution de la e-Lettre rouge en >J+5

Taux de distribution de la Lettre recommandée >J+7

Avis de réception pour les envois de lettres recommandées entre particuliers en J+3

Taux de distribution de la Lettre Services Plus en J+2

Taux de distribution de la Lettre Services Plus en >J+7

Taux de distribution du courrier de gestion (G2) en J+2

Taux de distribution du courrier de gestion (G3) en J+3

Taux de distribution du courrier de gestion (G4) en J+4

Taux de distribution du marketing direct (MD7) en J+7

Taux de distribution de la lettre recommandée transfrontière communautaire export en J+3

Taux de distribution de la lettre recommandée transfrontière communautaire export en J+5

Taux de distribution de la lettre recommandée transfrontière communautaire import en J+3

Taux de distribution de la lettre recommandée transfrontière communautaire import en J+5

Taux de distribution de la presse quotidienne et assimilée en J/J+1

Taux de distribution de la presse magazine urgente en J+1

Taux de distribution de la presse en J+2 (*sous réserve d'un volume suffisant pour effectuer la mesure*)

Taux de distribution de la presse non urgente en J+4

Taux de distribution de la presse économique en J+7

Taux de rétablissement des contrats de réexpédition en 48h

Nombre de réclamations Courrier, et en particulier sur la Lettre recommandée

Nombre de recours Courrier

Taux d'indemnisation Courrier

Taux de réponse aux réclamations Courrier en 21 jours

Nombre de réclamations Colis

Nombre de réclamations relatives à la qualité de l'accueil en bureau de poste

Taux de réponse aux réclamations Colis en 21 jours

Taux d'indemnisation Colis