

# CONTRAT DE PRESENCE POSTALE TERRITORIALE 2020-2022



**Entre**

**L'Etat,**

représenté par

le Ministre de l'Économie et des Finances, Monsieur Bruno LEMAIRE,  
la Ministre de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités,  
Madame Jacqueline GOURAULT,  
le Ministre de l'Action et des Comptes publics, Monsieur Gérald DARMANIN,  
le Secrétaire d'Etat auprès du Ministre de l'Économie et des Finances et du Ministre de  
l'Action et des Comptes publics, chargé du Numérique, Monsieur Cédric O,

Ci-après dénommé « l'Etat »,



De première part,

**L'Association des maires de France et des présidents d'intercommunalité,**

association reconnue d'utilité publique,  
dont le siège est situé 41 Quai d'Orsay - 75343 Paris Cedex 07

représentée par Monsieur François BAROIN, en qualité de Président,

ci-après dénommée « l'AMF »,



De deuxième part,

**Et**

**La Poste,**

société anonyme au capital de 3 800 000 000 euros,  
immatriculée sous le numéro 356 000 000 RCS Paris,  
dont le siège social est situé 9 rue du Colonel Pierre Avia - 75757 Paris Cedex 15

représentée par Monsieur Philippe WAHL, en qualité de Président directeur général,

ci-après dénommée « La Poste »,

De troisième part.



# Sommaire

<b>PREAMBULE .....</b>	<b>4</b>
<b>LES OBJECTIFS ET ORIENTATIONS DU CONTRAT .....</b>	<b>5</b>
<b>LE CONTEXTE DE LA MISSION D'AMENAGEMENT DU TERRITOIRE .....</b>	<b>6</b>
<b>PARTIE 1 : LE FINANCEMENT DE LA PRESENCE POSTALE TERRITORIALE .....</b>	<b>8</b>
<b>ARTICLE 1 : LE FINANCEMENT ET LES RESSOURCES DE LA MISSION D'AMENAGEMENT DU TERRITOIRE.....</b>	<b>8</b>
<b>ARTICLE 2 : LE MONTANT PREVISIONNEL DES RESSOURCES DU FONDS DE PEREQUATION .....</b>	<b>8</b>
<b>PARTIE 2 : LA REPARTITION ET L'AFFECTATION DES RESSOURCES DU FONDS DE PEREQUATION .....</b>	<b>10</b>
<b>ARTICLE 3 : LES PRINCIPES DE REPARTITION DES RESSOURCES DU FONDS DE PEREQUATION EN DOTATIONS DEPARTEMENTALES.....</b>	<b>10</b>
<b>ARTICLE 4 : L'AFFECTATION PREVISIONNELLE DES DOTATIONS DEPARTEMENTALES EN PROVENANCE DU FONDS DE PEREQUATION (DEPARTEMENTS METROPOLITAINS ET DEPARTEMENTS OUTRE-MER) .....</b>	<b>12</b>
<b>PARTIE 3 : LES MODALITES D'EVOLUTION DE LA PRESENCE POSTALE TERRITORIALE .</b>	<b>16</b>
<b>ARTICLE 5 : L'EVOLUTION DU NOMBRE DE POINTS DE CONTACT.....</b>	<b>16</b>
<b>ARTICLE 6 : L'EVOLUTION DU STATUT DES POINTS DE CONTACT .....</b>	<b>16</b>
<b>ARTICLE 7 : L'EVOLUTION DES HORAIRES D'OUVERTURE DES BUREAUX DE POSTE PRIS EN COMPTE POUR LE CALCUL DE LA REPARTITION DE LA DOTATION NATIONALE DU FONDS DE PEREQUATION .....</b>	<b>18</b>
<b>ARTICLE 7 BIS : LES MESURES ESTIVALES .....</b>	<b>20</b>
<b>ARTICLE 7 TER : LE CAS PARTICULIER DES TERRITOIRES TOURISTIQUES .....</b>	<b>20</b>
<b>ARTICLE 8 : L'INFORMATION SUR LES SERVICES.....</b>	<b>21</b>
<b>ARTICLE 9 : LA MESURE DE LA SATISFACTION DES POINTS DE CONTACT ELIGIBLES .....</b>	<b>21</b>
<b>PARTIE 4 : LA GOUVERNANCE DE LA PRESENCE POSTALE TERRITORIALE .....</b>	<b>22</b>
<b>ARTICLE 10 : L'OBSERVATOIRE NATIONAL DE LA PRESENCE POSTALE.....</b>	<b>22</b>
<b>ARTICLE 11 : LE ROLE DES CDPPT .....</b>	<b>24</b>
<b>ARTICLE 12 : LE ROLE DE LA POSTE .....</b>	<b>26</b>
<b>ARTICLE 13 : DUREE ET MODALITES D'EVOLUTION DU CONTRAT .....</b>	<b>26</b>

## PREAMBULE

Dans un contexte marqué par le Grand Débat initié par le Président de la République, le contrat de présence postale 2020-2022 se fixe comme principal objectif de répondre de manière engagée aux besoins de proximité et aux attentes de solutions concrètes et adaptées aux spécificités locales exprimées dans tous les territoires.

L'évolution des modes de vie ainsi que le développement des usages numériques modifient durablement l'accessibilité et les modes de consommation des services publics et au public. La baisse continue de la fréquentation des points de contact postaux s'est installée durablement, que ce soit au guichet ou bien sur les automates. La dématérialisation des procédures administratives peut entraîner de nouvelles formes d'exclusion et des besoins particuliers de médiation et d'accompagnement des usages.

Par ailleurs, le rapprochement entre le Groupe La Poste et la Caisse des dépôts et consignations marque dès 2020 une nouvelle étape dans la stratégie de développement et de diversification du Groupe La Poste : associant présence physique, humaine et numérique et capacités d'ingénierie territoriale, les deux groupes œuvrent au renforcement de la cohésion des territoires et s'engagent davantage dans la lutte contre la fracture territoriale.

Les sept réunions préparatoires organisées par l'Observatoire national de la présence postale, complétées et enrichies par les réflexions menées par les Commissions départementales de présence postale territoriale, s'inscrivent dans ce contexte. Plus de 400 propositions d'actions ont émergé dans les départements et 61 actions prioritaires ont été identifiées et approfondies par les élus dans des ateliers spécifiques lors de la phase régionale. Au niveau national, les élus ont identifié 4 thématiques prioritaires :

- le numérique, notamment les actions permettant l'identification des publics en difficulté numérique, l'accès aux outils et au matériel connecté et l'accompagnement des personnes en vulnérabilité numérique ;
- la contribution à l'aménagement et au développement du territoire à travers la consolidation du maillage territorial tant à l'échelon de la commune qu'à celui des bassins de vie et des intercommunalités ;
- le soutien à la mutualisation et le développement des partenariats et des services itinérants avec notamment la volonté de faire du facteur l'interface et le facilitateur des services à la population. Les élus ont également souhaité le développement du modèle des Maisons de services au public (MSAP) et la création de nouveaux formats mutualisés. Les élus souhaitent porter des responsabilités plus grandes dans le dispositif d'animation et de coordination des réseaux mutualisés ;
- l'accès au cash : amélioration des capacités de retraits et dépôts d'argent, accompagnement des territoires dans la transition de l'usage d'espèces.

## LES OBJECTIFS ET ORIENTATIONS DU CONTRAT

Ce nouveau contrat de présence postale territoriale prend en compte les conclusions de la démarche participative réalisée auprès des élus. Il vise à faciliter l'action en faveur des projets de territoire, menée sous la forme d'un partenariat affirmé entre les trois signataires du contrat, l'Etat, l'Association des maires de France et des présidents d'intercommunalité et le Groupe La Poste.

Le contrat fixe plusieurs priorités pour la période 2020-2022 :

- maintenir des règles de dialogue territorial adaptées en réaffirmant la place centrale du maire dans le dialogue territorial ; en outre, permettre une information plus large des élus des territoires environnants concernés ;
- poursuivre l'adaptation du réseau postal à travers de nouvelles formes de présence postale mutualisée, consolider et développer progressivement le dispositif France Services dans les lieux physiques et à travers l'itinérance ;
- augmenter l'offre et l'accès aux services ainsi que les moyens d'accompagnement des populations dans les territoires ruraux, urbains et des DOM marqués par une forte fragilité économique et sociale ;
- consolider le financement de la mission d'aménagement du territoire et garantir un juste équilibre entre le financement des territoires ruraux et celui des quartiers défavorisés des zones urbaines ;
- enrichir les actions numériques en lien avec la mission d'aménagement du territoire en y intégrant plus largement les enjeux d'inclusion numérique : identification des fragilités numériques, déploiement d'équipements numériques, coordination des initiatives locales avec les collectivités territoriales et les autres partenaires, notamment pour la remise du « pass numérique » ;
- consolider le droit à l'innovation donné aux Commissions départementales de présence postale territoriale, y compris en termes de ressources financières dédiées ;
- consolider le rôle central des Commissions départementales de présence postale territoriale dans la gouvernance locale de la mission d'aménagement du territoire et renforcer les liens avec les porteurs d'autres politiques publiques d'aménagement du territoire au niveau de chaque département.

A travers ces objectifs, ce contrat répond aux orientations du contrat d'entreprise 2018-2022 entre l'Etat et La Poste.

Le présent contrat a été soumis pour avis à la Commission supérieure du numérique et des postes. Après l'audition des trois signataires du 7 novembre 2019, la Commission a rendu l'avis 2019.06, en date du 12 décembre 2019 (annexe 1).

## LE CONTEXTE DE LA MISSION D'AMENAGEMENT DU TERRITOIRE

### 1 - CADRE LEGISLATIF, REGLEMENTAIRE ET CONTRACTUEL

Ce contrat de présence postale s'inscrit dans un cadre législatif fixé par la loi n° 90-568 du 2 juillet 1990 modifiée par les lois n° 2005-516 du 20 mai 2005 et n° 2010-123 du 9 février 2010, qui confie à La Poste une mission de contribution à l'aménagement et au développement du territoire au moyen de son réseau de points de contact, en complément de ses obligations de service universel et fixe à l'entreprise des obligations en matière :

- de dimensionnement du réseau : La Poste doit maintenir au moins 17 000 points de contact sur l'ensemble du territoire ;
- d'accessibilité aux services postaux : *« sauf circonstances exceptionnelles, ces règles ne peuvent autoriser que plus de 10 % de la population d'un département se trouve éloignée de plus de cinq kilomètres et de plus de vingt minutes de trajet automobile, dans les conditions de circulation du territoire concerné, des plus proches points de contact de La Poste »* ;
- d'adaptabilité du maillage territorial : *« pour remplir sa mission d'aménagement du territoire, La Poste adapte son réseau de points de contact, notamment par la conclusion de partenariats locaux publics ou privés, en recherchant la meilleure efficacité économique et sociale »*.

Le contrat fixe les règles qui permettent à La Poste :

- de contribuer à l'aménagement et au développement du territoire ;
- d'adapter son réseau de points de contact pour répondre aux besoins des populations desservies ;
- d'associer les Commissions départementales de présence postale territoriale (*ci-après dénommées « CDPPT »*) à la gouvernance de la présence postale territoriale et aux travaux de l'Observatoire national de la présence postale (*ci-après dénommé « Observatoire »*).

Par ailleurs, le coût, pour La Poste, du maintien d'un maillage territorial complémentaire à celui requis dans le cadre de la mission de service universel afin d'assurer l'accessibilité de ses services dans tous les territoires, est évalué chaque année par l'Arcep selon une méthode définie par le décret n°2011-849 du 18 juillet 2011 : *« Le coût net de ce maillage complémentaire est égal au coût évité en son absence, diminué des recettes perdues en son absence »*. Cette évaluation fait l'objet chaque année d'un rapport transmis par l'Arcep au Gouvernement et au Parlement, après avis de la Commission supérieure du numérique et des postes.

La compensation de la mission de service public d'aménagement du territoire de La Poste pour la période 2018-2022 a été autorisée par la Commission européenne par décision du 6 avril 2018. Cette autorisation couvre le contrat de présence postale 2020-2022 pour un montant maximum de 555 millions € et reconnaît la mission d'aménagement du territoire confiée à La Poste comme un service d'intérêt économique général, mis en place dans des conditions compatibles avec la réglementation communautaire en matière d'aides d'Etat, notamment du fait de la sous-compensation constatée.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Coût net (millions euros) (Arcep)	288	269	247	252	251	242	238	223	203	231
Compensation reçue (millions euros)	136	133	171	169	168	171	168	170	172	171

## 2 - LE RESEAU DE PRESENCE POSTALE TERRITORIALE

Depuis plusieurs années, La Poste adapte son réseau de points de contacts et poursuit la transformation des bureaux de poste en points partenaires. Ces points de contact en partenariat participent fortement à la réalisation de la mission d'aménagement du territoire. Au 30 juin 2018, 9 495 points de contact composent le réseau complémentaire.

Au 31 décembre 2018, La Poste respecte ses obligations avec un réseau comptant 17 238 points de contact. 95,67 % de la population se situent à moins de 5 kilomètres ou moins de 20 minutes d'un point de contact postal. Compte tenu de circonstances exceptionnelles, seuls deux départements n'atteignent pas le critère d'accessibilité : le Gers (82,7 %) et la Lozère (88 %).

Parmi les 8 144 bureaux de poste, le réseau postal compte désormais 503 MSAP, 922 bureaux facteur-guichetier et 481 bureaux de poste localisés dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV).

Avec 6 337 agences postales et 2 757 relais poste, les partenariats représentent 52,8 % du réseau de points de contact de La Poste.

Dans les départements d'Outre-Mer, 255 points de contact proposent les services postaux, répartis ainsi : 205 bureaux de poste, 33 agences postales et 17 relais poste.

Ce maillage est le résultat du dialogue continu avec les collectivités territoriales et des synergies créées entre La Poste et les différents acteurs nationaux et locaux, notamment les commerçants et le réseau des buralistes.

## **Partie 1 : Le financement de la présence postale territoriale**

### **Article 1 : Le financement et les ressources de la mission d'aménagement du territoire**

Afin de financer le maillage territorial correspondant à cette mission, la loi crée un fonds postal national de péréquation territoriale alimenté, notamment, par un abattement sur les taxes locales dues par La Poste. Ce fonds est constitué dans un compte spécifique de La Poste qui est chargée d'en assurer la gestion comptable et financière.

Le taux des abattements, qui est appliqué aux bases de contribution économique territoriale (CET) et de taxes foncières est arrêté chaque année, par décret, de manière à ce que le montant de l'abattement ne puisse être supérieur au coût de la mission, évalué par l'Arcep. Ce mécanisme permet d'assurer qu'il ne peut apparaître de surcompensation.

Le contrat de présence postale territoriale passé entre l'Etat, l'AMF et La Poste fixe les lignes directrices de gestion du fonds de péréquation, conformément au décret n° 2007-310 du 5 mars 2007.

Les éventuelles autres ressources du fonds de péréquation doivent également apparaître dans ce compte séparé et dédié.

### **Article 2 : Le montant prévisionnel des ressources**

Le fonds de péréquation postale pourra bénéficier d'une dotation nationale maximale de 177 millions d'euros par an.

Il sera abondé, au titre de la mission d'aménagement du territoire confiée à La Poste, de :

- 174 millions d'euros maximum provenant des abattements appliqués à la fiscalité locale due par La Poste. Ce montant comprend la prise en charge par le fonds de péréquation du financement à hauteur de 26 000 € par maison et par an des Maisons de services au public et des France Services accueillies dans les bureaux de poste, comme prévu dans la circulaire du Premier Ministre du 1<sup>er</sup> juillet 2019 relative à la création de France Services ;
- 3 millions d'euros maximum par un abattement sur les taxes foncières dues par les filiales directes et indirectes de La Poste, à raison des immeubles qu'elles détiennent et qui sont affectés à titre principal ou exclusif aux activités de La Poste, sous réserve de modification du code



général des impôts. Cet abondement complémentaire sera mobilisé sous réserve de l'engagement des dépenses à hauteur de 174 M€ et à due concurrence des dépenses complémentaires engagées constatées au 1<sup>er</sup> octobre de chaque année. Le bilan de ces dépenses engagées sera soumis annuellement à la validation de l'Observatoire, qui se réunira lors de la première quinzaine d'octobre.

Par ailleurs, le financement par le Fonds national France Services (FNFS) des Maisons de services au public postales et des bureaux de poste labellisés France Services se fera à hauteur de 4 000 euros par structure et par an, conformément à la circulaire du 1<sup>er</sup> juillet 2019 relative à la création de France Services.

Les ressources nécessaires au fonctionnement de l'Observatoire se situent dans la limite de 1,5‰ du montant prévisionnel des ressources du fonds de péréquation. Elles permettent d'assurer notamment le fonctionnement de l'Observatoire, la réalisation d'études de satisfaction et la mise en place d'actions et outils permettant une meilleure animation de la gouvernance nationale et territoriale.

## **Partie 2 : La répartition et l'affectation des ressources du fonds de péréquation**

### **Article 3 : Les principes de répartition des ressources du fonds de péréquation en dotations départementales**

#### **A) Définition des points de contact**

##### **Les points de contact sont constitués :**

- des bureaux de poste, y compris les bureaux facteur-guichetier et les bureaux de poste accueillant des services mutualisés d'autres opérateurs de services, publics ou privés, exerçant des missions d'intérêt général, dont les Maisons de services au public et les France Services ;
- des partenariats, soit :
  - les agences postales communales (ci-après dénommées « APC »),
  - les agences postales intercommunales (ci-après dénommées « API »),
  - les relais poste (ci-après dénommés « RP ») et les relais poste urbains (ci-après dénommés « RPU »), notamment ceux contractualisés avec les commerçants, les buralistes ou bien les acteurs de l'économie sociale et solidaire (Relais ESS),
  - toutes autres formes de mutualisation, visant à la mise en commun de moyens (personnels, locaux, services) entre La Poste et des partenaires publics ou privés dans la recherche de la meilleure efficacité économique et sociale ; ces nouvelles formes de mutualisation font l'objet d'une validation préalable par l'Observatoire et participent au respect des règles d'accessibilité et d'adaptabilité fixées par la loi.

La nature des prestations servies dans les différentes catégories de points de contact est décrite dans l'annexe 2 du présent contrat. Toute modification de cette annexe doit être validée par l'Observatoire et est adjointe au bilan annuel national relatif à l'accessibilité du réseau postal, que La Poste est tenue d'établir conformément au décret n° 2006-1239 du 11 octobre 2006 relatif à la contribution de La Poste à l'aménagement du territoire.

Sont pris en compte au titre du fonds de péréquation les partenariats dont l'offre de services comprend *a minima* l'offre proposée par les APC/API si le partenaire est public ou les relais poste si le partenaire est privé.

## **B) Les points de contact pris en compte pour le calcul de la répartition de la dotation nationale du fonds de péréquation au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année**

- l'ensemble des Maisons de services au public et des France Services en bureau de poste ;
- les bureaux de poste facteur-guichetier dans les communes de moins de 10 000 habitants et les bureaux de poste ouverts moins de 18 heures dans les communes de moins de 10 000 habitants<sup>1</sup> ;
- les agences postales communales et intercommunales implantées dans une commune de moins de 10 000 habitants<sup>2</sup> ;
- les relais commerçants ou les relais ESS situés dans les communes de moins de 2 000 habitants<sup>3</sup> ;
- l'ensemble des points de contact situés dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) et les bureaux de poste à priorité sociétale<sup>4</sup> ;
- l'ensemble des points de contact situés dans les DOM.

## **C) La méthode de calcul et les critères de répartition des dotations départementales**

La répartition des ressources du fonds de péréquation entre les départements est effectuée en prenant en compte tous les points de contact recensés au point B ci-dessus, dans chaque département, au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année.

Dans un premier temps, afin de garantir un rééquilibrage des ressources dont disposent les CDPPT ainsi que le financement du fonctionnement des points de contact éligibles, une dotation correspondant aux dépenses obligatoires est affectée à chaque département.

Dans un deuxième temps, la dotation nationale restante est divisée par le nombre total de points de contact éligibles au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année, pondéré en fonction de la situation géographique afin de déterminer une dotation complémentaire de base par point de contact.

Parmi les points de contact éligibles à l'intervention du fonds de péréquation territoriale, une pondération est affectée à ceux situés :

- dans les zones de revitalisation rurale (ci-après dénommées « ZRR ») telles que définies par l'article 1465A du code général des impôts et existant au 1<sup>er</sup> janvier de l'année considérée. Elles sont définies par l'arrêté du 10 juillet 2013, modifié par celui du 24 juillet 2013 ;

---

<sup>1</sup> chiffre authentifié fin 2019 à partir des populations de 2017

<sup>2</sup> chiffre authentifié fin 2019 à partir des populations de 2017

<sup>3</sup> chiffre authentifié fin 2019 à partir des populations de 2017

<sup>4</sup> tels que définis par le document d'application du contrat

- dans les zones de montagnes et les massifs auxquels ils sont rattachés, définis par la loi n° 85-30 du 9 janvier 1985 modifiée relative au développement et à la protection de la montagne ;
- dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville et les bureaux à priorité sociétale ;
- dans les DOM.

	<b><i>Pondération appliquée à chaque point de contact éligible de la zone concernée</i></b>
<b>communes ZRR</b>	1.1
<b>communes zones de montagnes/massifs</b>	1.2
<b>communes ZRR et zones de montagnes/massifs</b>	1.3
<b>QPV et bureaux à priorité sociétale</b>	15
<b>DOM</b>	12

Afin de prendre en compte les particularités des bureaux situés dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville, des bureaux à priorité sociétale et des bureaux de poste des DOM, la pondération appliquée aux points de contact situés dans ces zones est fixée à 15 et 12.

La dotation départementale correspond dès lors à la somme des dotations pour les dépenses obligatoires et des dotations pondérées des points de contact éligibles.

Le nombre des points de contact éligibles par département pour l'année 2020 fait l'objet d'une annexe au présent contrat (annexe 3). Le nombre de points de contact éligibles et la répartition entre les départements sont validés annuellement par l'Observatoire et communiqués par la suite à chaque CDPPT.

#### **Article 4 : Les dépenses éligibles au fonds de péréquation (départements métropolitains et départements d'outre-mer)**

L'affectation de la totalité de la dotation départementale du fonds de péréquation est effectuée par chaque CDPPT, sur proposition du représentant de La Poste et en présence du représentant de l'Etat, conformément aux articles 11 et 12 du présent contrat.

La CDPPT veillera à un traitement équitable de l'ensemble des périmètres de l'aménagement du territoire sur la durée du contrat.

Par ailleurs, les dépenses non obligatoires sont réparties en totalité par les CDPPT en fonction des priorités qu'elles se fixent. Elles seront allouées en priorité aux actions promouvant l'innovation, notamment l'amélioration de l'accessibilité numérique, à la médiation et à l'accompagnement des usages et aux expérimentations en lien avec la mission d'aménagement du territoire confiée par le législateur à La Poste.

Les modalités pratiques de mise en œuvre des dépenses éligibles à l'intervention du fonds de péréquation, négociées avec la CDPPT, sont fixées dans le document d'application du contrat de présence postale territoriale ; ce document pourra, sur proposition d'un des membres signataires du contrat, faire l'objet de modifications qui seront formalisées et validées par l'Observatoire.

La nature des dépenses couvertes par le fonds de péréquation est détaillée dans la liste ci-dessous. **Les dépenses ayant un caractère obligatoire sont indiquées en italique :**

- **le financement du fonctionnement des points de contact éligibles :**
  - *le montant total des indemnités versées aux communes et aux établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre pour la gestion des APC et API implantées dans les communes de moins de 10 000 habitants<sup>5</sup>, dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville et dans les DOM ;*
  - *le montant total forfaitaire des rémunérations versées aux partenaires (commerçants, artisans, acteurs de l'économie sociale et solidaire...) pour la gestion des relais poste dans les communes de moins de 2 000 habitants<sup>6</sup>, dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville et dans les DOM ;*
  - *la participation au fonctionnement des bureaux de poste accueillant des Maisons de services au public et des France Services ;*
  - *la participation au fonctionnement des bureaux facteur-guichetier situés dans les communes de moins de 10 000 habitants<sup>7</sup> ;*
  - *la participation au fonctionnement des bureaux de poste ouverts moins de 18 heures par semaine situés dans les communes de moins de 10 000 habitants<sup>8</sup> ;*
  - *la participation au fonctionnement des bureaux situés dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville, des bureaux à priorité sociétale et des bureaux des DOM ;*
  - *l'adaptation du réseau postal aux besoins des territoires en cas d'évolution de la présence postale en cours d'année ;*
  - *les contreparties financières de toutes autres formes de mutualisation avec des partenaires privés ou publics, validées par l'Observatoire, c'est-à-dire le montant total des sommes versées aux partenaires par La Poste pour la gestion de ces points recensés dans le département au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année.*
  
- **le financement des actions liées à l'accessibilité numérique**
  - *l'installation, maintenance et remplacement d'équipements ;*
  - *les coûts des abonnements réseau des points de contact en partenariat ;*
  - *les adaptations des systèmes d'informations des points de contacts en partenariat ;*
  - *les outils numériques accessibles au public (tablettes, îlots numériques, scan, imprimantes, wi-fi, ...) ;*

---

<sup>5</sup> chiffre authentifié fin 2019 à partir des populations de 2017

<sup>6</sup> chiffre authentifié fin 2019 à partir des populations de 2017

<sup>7</sup> chiffre authentifié fin 2019 à partir des populations de 2017

<sup>8</sup> chiffre authentifié fin 2019 à partir des populations de 2017

- les outils et actions de détection des fragilités numériques et d'orientation vers des prestations d'accompagnement via notamment la remise de « pass numérique » ;
  - les prestations d'accompagnement numérique des clients des points de contact éligibles.
- **le financement de l'accès aux espèces**
    - *le soutien au développement de l'offre permettant l'accès aux espèces, notamment les coûts d'adaptation des systèmes d'informations pour les agences postales communales et intercommunales implantées dans les communes de moins de 10 000 habitants<sup>9</sup>, la conduite du changement et la formation ;*
    - *le soutien au fonctionnement des distributeurs d'argent précédemment installés avec le concours du fonds de péréquation.*
- **le financement d'innovations et d'expérimentations** décidées et portées par la CDPPT :
    - les actions expérimentales permettant l'amélioration de l'offre postale dans l'ensemble des points de contact éligibles ;
    - les actions permettant la mutualisation de services incluant l'offre postale et la mise en place de nouvelles formes de présence postale validées par l'Observatoire ;
    - la mise en place de dispositifs itinérants, à travers des équipes mobiles délivrant l'offre de services postaux et mutualisés à domicile, en complément de l'offre de services rendue dans les France Services et les MSAP ;
    - les actions expérimentales en faveur de l'inclusion numérique ;
    - les actions de suivi par les CDPPT de la satisfaction des clients : déploiement d'équipements numériques permettant la mesure de la satisfaction des usagers, réalisation d'enquêtes de satisfaction, mise en place d'ateliers thématiques, notamment dans le cadre des expérimentations.
- **le financement des actions d'accueil et d'accompagnement des populations**
    - la formation des agents et du personnel remplaçant, les prestations d'accompagnement des clientèles vulnérables et les partenariats avec les acteurs de la politique de la ville, l'animation du réseau des gérants des agences postales communales et intercommunales ;
    - l'animation du réseau des Maisons de services au public et des France Services accueillies en bureaux de poste ;
    - l'animation du réseau des bureaux facteur-guichetier.
- **le financement des actions de modernisation de l'accueil**
    - les travaux de modernisation et d'adaptation des locaux ;
    - le concours à la rénovation et à la sécurisation d'agences postales communales et intercommunales ;
    - le renouvellement du mobilier et de la signalétique.

---

<sup>9</sup> chiffre authentifié fin 2019 à partir des populations de 2017

Autres dépenses :

- le financement des dépenses de **communication et d'animation** des CDPPT: communication sur le rôle de la CDPPT et les actions réalisées grâce au fonds de péréquation, dans la limite de 1 % du montant de la dotation départementale ;
- le financement de la **création de partenariats additionnels** au réseau postal existant, permettant l'amélioration de l'accessibilité aux services postaux dans le département ou la desserte de certains territoires isolés.

Tous ces principes s'appliquent aux départements d'Outre-Mer.

Par ailleurs, l'accès aux dépenses numériques et de formation est garanti pour les agences postales communales et intercommunales dont la commune d'implantation compte plus de 10 000 habitants<sup>10</sup>. A ce titre, les CDPPT auront compétence à accepter ce type de demandes dérogatoires sur sollicitation des collectivités concernées.

---

<sup>10</sup> chiffre authentifié fin 2019 à partir des populations de 2017

## **Partie 3 : Les modalités d'évolution de la présence postale territoriale**

### **Article 5 : L'évolution du nombre de points de contact**

La loi du 9 février 2010 prévoit que le réseau de La Poste compte au moins 17 000 points de contact répartis sur le territoire français.

Il est convenu par le contrat de maintenir le nombre de points de contact identifiés pour le calcul de la répartition de la dotation nationale du fonds de péréquation territoriale dans chaque département sur la période des trois ans du présent contrat.

Par ailleurs, des points de contact supplémentaires pourront être créés afin d'adapter la présence postale aux modes de vie des populations.

### **Article 6 : L'évolution du statut des points de contact**

L'offre de services postaux est construite au niveau départemental en s'appuyant notamment sur la complémentarité des différentes formes de présence postale : points de contact, sites de logistique urbaine et « pick-up services », formes innovantes de type « espaces nomades ». Cette offre est adaptée aux caractéristiques socio-économiques, géographiques (zones touristiques, bassins de vie, relief, etc.) et institutionnelles (intercommunalités, communes nouvelles, agglomérations) des territoires.

Les documents partagés avec les collectivités territoriales (diagnostic partagé, dossier de synthèse) incluront l'ensemble de ces éléments. En ce qui concerne l'évolution du statut des points de contact, le dialogue sera conduit avec les collectivités concernées. Le préfet du département, les membres de la CDPPT, les présidents d'intercommunalités et les parlementaires seront informés de ces évolutions, à l'élaboration desquelles ils pourront être associés.

Les modalités d'évolution du statut des points de contact sont les suivantes :

**A) Cas des points de contact éligibles pour le calcul de la répartition de la dotation nationale du fonds de péréquation (tels que définis à l'article 3B), de ceux situés dans des communes ayant un seul bureau de poste et dans les communes nouvelles<sup>11</sup>**

Un bureau de poste peut être transformé en APC, API, en RP ou RP ESS ou tout autre partenariat :

- sur la base d'un diagnostic partagé entre La Poste et la commune concernée, préalable et formalisé ;

<sup>11</sup> cf. dispositions de la loi n° 2015-292 du 16 mars 2015



- avec l'accord préalable du maire de la commune concernée, qui dispose de 2 mois (délai pouvant être porté à 3 mois sur demande expresse du maire) à partir de la saisine écrite de La Poste à l'issue de la présentation du diagnostic partagé. Le maire se prononce sur le changement de statut du point de contact et la nature du partenariat. L'absence de réponse au-delà des délais indiqués ci-dessus vaut décision d'acceptation de la transformation.

Un point de contact géré en partenariat peut être transformé en bureau de poste selon la même procédure.

## **B) Les autres points de contact**

Un bureau de poste peut être transformé en APC, API, en RP ou RP ESS à l'issue d'une consultation renforcée :

- sur la base d'un dossier préalable de synthèse partagé entre La Poste et le maire de la commune concernée, présentant l'offre globale de services postaux dans la commune ;
- complété d'un courrier de formalisation des évolutions envisagées, adressé au maire. Dès la réception de ce courrier, le maire dispose de 2 mois (délai pouvant être porté à 3 mois sur demande expresse de sa part) pour exprimer son avis, s'il le souhaite, sur le projet d'évolution du maillage postal qui lui est présenté, notamment le changement de statut du(es) point(s) de contact et la nature du(es) partenariat(s) envisagé(s). L'absence de réponse au-delà des délais indiqués ci-dessus vaut décision d'acceptation de la transformation.

Dans le cadre de ce dialogue et si le maire le demande, La Poste s'engage à lui soumettre, pour avis, un second projet d'évolution du maillage postal.

Un point de contact géré en partenariat peut être transformé en bureau de poste selon la même procédure.

Les évolutions de la présence postale dans ce périmètre doivent tenir compte à la fois du cadre légal, mais également de l'évolution des modes de vie, de consommation et de mobilité des clients. Un bilan global de la mise en œuvre des évolutions de statut des points de contact situés dans ce périmètre sera réalisé à mi-contrat. Il sera complété d'une étude de satisfaction réalisée auprès des élus et des clients. Cette étude sera réalisée par les cosignataires après communication par La Poste de la liste des bureaux de poste transformés ou en cours de transformation en agence postale, en relais poste chez un commerçant ou en tout autre partenariat au cours de l'année N-1. L'ensemble des résultats sera présenté à l'Observatoire.

## **C) Mesures d'information relatives au changement du statut des points de contact**

Pour les deux cas exposés dans le présent article, La Poste informe ses clients de l'évolution du statut d'un bureau de poste vers un partenariat par voie de presse

locale et d'affichage sur celui-ci. Cet affichage mentionne la date de la transformation, l'adresse du point de contact, les jours et horaires d'ouverture, le bureau de poste le plus proche ainsi que ses heures d'ouverture.

La Poste informe également par courrier le préfet du département, le président de la CDPPT et le président de l'intercommunalité concernés de la date de la transformation du point de contact.

Ces différentes mesures d'information sont mises en œuvre au moins deux mois avant la date de la transformation. Concernant la presse, le délai est réduit à 15 jours.

Elles s'appliquent également en cas d'évolution d'une APC/API, d'un RP ou toute autre forme de partenariat en bureau de poste.

La mise en place d'un bureau facteur-guichetier donne lieu à un courrier d'information envoyé par La Poste au maire concerné deux mois avant la modification.

## **Article 7 : L'évolution des horaires d'ouverture**

Les évolutions des horaires sont adaptées aux rythmes de vie des habitants, y compris le samedi matin, en lien avec la vie économique locale, notamment avec les activités commerciales et/ou touristiques existant dans les communes concernées.

### **A) Evolution des horaires d'ouverture des bureaux de poste pris en compte pour le calcul de la répartition de la dotation nationale du fonds de péréquation (tels que définis à l'article 3B) et des bureaux de poste situés dans les communes de moins de 2 000 habitants<sup>12</sup>**

Toute modification des horaires hebdomadaires d'ouverture d'un bureau de poste n'impactant pas l'amplitude globale doit faire l'objet, à l'issue d'un dialogue, d'une information écrite préalable à destination du maire concerné, au moins deux mois avant la modification effective.

Toute évolution de l'amplitude horaire hebdomadaire d'ouverture d'un bureau de poste doit faire l'objet d'un rapport formalisé par La Poste et remis au maire de la commune concernée qui dispose d'un délai de 2 mois pour demander une nouvelle proposition d'application et transmettre ses observations. Cette seconde proposition lui est présentée par La Poste pour application dans un délai de deux mois.

Concernant les bureaux ayant une amplitude horaire hebdomadaire de 18 heures et moins, la deuxième proposition pourra être la transformation du bureau de poste en point de contact mutualisé.

---

<sup>12</sup> chiffre authentifié fin 2019 à partir des populations de 2017

Une seule évolution de l'amplitude horaire d'un bureau de poste est possible pendant la durée du contrat. La modification de l'amplitude horaire d'ouverture d'un bureau de poste doit être proportionnée à l'évolution de l'activité constatée depuis la dernière modification d'amplitude horaire hebdomadaire du bureau.

## **B) Cas particulier des bureaux de poste ouverts moins de 12h**

La réduction des horaires d'ouverture d'un bureau de poste ne peut conduire à une amplitude inférieure à 12 heures par semaine. Les bureaux de poste d'ores et déjà ouverts moins de 12 heures au moment de la signature du contrat feront l'objet à nouveau d'un diagnostic partagé, préalable et formalisé.

## **C) L'information sur les horaires d'ouverture de l'ensemble des points de contact**

Les jours et horaires d'ouverture des points de contact sont définis annuellement et sont affichés sur chaque point de contact. Ils sont disponibles sur le site internet de La Poste ([www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)) qui le met à jour en fonction des informations transmises par ses responsables locaux et par les maires ou les présidents de communauté en charge d'une APC ou API.

En cas de modification des horaires d'un point de contact :

- La Poste dans le cas d'un bureau de poste, y compris lors de la mise en œuvre d'un bureau facteur-guichetier
- le partenaire dans le cas d'un partenariat

informent les clients des jours et horaires d'ouverture du point de contact par voie de presse locale et d'affichage sur site.

Cet affichage mentionne la date de la modification, les jours et les horaires d'ouverture, le bureau de poste le plus proche ainsi que l'APC/API ou le RP le plus proche.

Ces mesures sont complétées par :

- un courrier au maire, dans le cas d'un bureau de poste, y compris lors de la mise en place d'un bureau facteur-guichetier ;
- un courrier au président de la CDPPT ;
- un courrier aux clients professionnels.

Ces différentes mesures d'information sont mises en œuvre au moins 2 mois avant la modification en cas de travaux ou d'évolution de l'activité. Concernant la presse, le délai est réduit à 15 jours.

## **Article 7 bis : Les mesures estivales**

Ces mesures peuvent comprendre :

1. une adaptation des horaires d'ouverture hebdomadaire, qui prend en compte les perspectives de fréquentation (à la hausse ou à la baisse) du bureau de poste. En tout état de cause, l'amplitude horaire hebdomadaire ne peut pas être inférieure à 12 heures ;

ou

2. des mesures de fermeture estivale. Dans cette hypothèse, une description de l'offre de services postaux accessible à proximité sera communiquée au maire. En tout état de cause, la durée de la fermeture estivale ne peut pas dépasser 3 semaines et le choix de la période se fait en concertation avec le maire.

Les prévisions de fermeture estivale seront présentées chaque année, lors des réunions des CDPPT organisées en début d'année. Sur la base d'une cartographie préalable et globale de l'accès à l'offre postale pendant la période estivale, chaque CDPPT se charge de garantir le maintien d'un point de contact ouvert au niveau de la maille infra territoriale la plus adaptée (intercommunalité, bassin de vie, canton...).

La Poste s'engage à ne pas mettre en œuvre de fermeture estivale dans les bureaux de poste qui accueillent une Maison de services au public ou une France Services.

Les mesures estivales font l'objet d'une notification au maire au plus tard deux mois avant leur mise en œuvre. Elles sont communiquées aux clients par voie d'affichage.

## **Article 7 ter : Le cas particulier des territoires touristiques**

Dans les communes touristiques<sup>13</sup> de moins de 10 000 habitants<sup>14</sup>, pendant les périodes de haute saison touristique, La Poste s'engage à maintenir ouverts tous les bureaux de poste.

Dans les communes touristiques<sup>15</sup> de plus de 10 000 habitants<sup>16</sup>, La Poste s'engage à maintenir au moins 50% de bureaux de poste ouverts pendant les périodes de haute saison touristique. Les 50 % de bureaux de poste restant relèvent du dispositif général prévu au point 1 de l'article 7 bis.

---

<sup>13</sup> telles que définies par les articles L.133-11 à L.133-16 du code du tourisme

<sup>14</sup> chiffre authentifié fin 2019 à partir des populations de 2017

<sup>15</sup> telles que définies par les articles L.133-11 à L.133-16 du code du tourisme

<sup>16</sup> chiffre authentifié fin 2019 à partir des populations de 2017

## **Article 8 : L'information sur les services**

L'information sur l'ensemble des services de La Poste est disponible sur le site internet [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr).

Les conditions générales de vente sont mises à disposition des clients. Un extrait ainsi que les tarifs des produits et services disponibles sont affichés, de manière visible par les clients, dans chaque point de contact.

Les services postaux proposés au public dans les points de contact gérés en partenariat sont définis dans les conventions entre La Poste et ses partenaires.

## **Article 9 : La mesure de la satisfaction des points de contact éligibles pour le calcul de la répartition de la dotation nationale du fonds de péréquation (tels que définis à l'article 3B)**

Une étude de satisfaction des points de contact éligibles est réalisée tous les ans par un organisme indépendant qui mesure la satisfaction des élus, des clients et des partenaires. Elle comportera une vision synthétique des différents formats de présence postale (bureaux de poste et partenariats).

Les questionnaires utilisés pour la réalisation de ces études sont préalablement validés par l'Observatoire.

## **Partie 4 : La gouvernance de la présence postale territoriale**

### **Article 10 : L'Observatoire national de la présence postale**

#### **A) Le rôle de l'Observatoire**

L'Observatoire précise, dans le cadre des règles définies par le présent contrat, les modalités d'application pratique du fonds de péréquation et assure le suivi de la mise en œuvre des dispositions du contrat.

Il a un rôle d'évaluation, de prospective et de promotion des solutions innovantes notamment dans le champ de la mutualisation de l'offre de services et pour répondre à d'éventuelles évolutions législatives et réglementaires.

#### **B) La composition de l'Observatoire**

L'Observatoire est composé de 28 membres :

- 6 membres désignés par l'Etat, signataire du présent contrat ;
- 6 membres désignés par l'AMF, signataire du présent contrat ;
- 6 membres désignés par La Poste, signataire du présent contrat ;
  
- 6 membres désignés par la CSNP (Commission Supérieure du Numérique et des Postes) ;
- 2 membres désignés par Régions de France parmi les conseillers régionaux membres des CDPPT ;
- 2 membres désignés par l'ADF (Assemblée des départements de France) parmi les conseillers départementaux membres des CDPPT.

Les membres sont nommés pour la durée du contrat.

Les anciens présidents de l'Observatoire peuvent siéger de droit au sein de l'Observatoire sur la durée de ce contrat.

Le président de l'Observatoire est élu en son sein parmi les membres élus désignés par la CSNP. Les deux vice-présidents sont désignés parmi les représentants de l'AMF au sein de l'Observatoire.

Le bureau de l'Observatoire est composé du président et des deux vice-présidents. Un représentant du collège de l'Etat et un représentant du collège de La Poste assistent aux réunions du bureau.

Le secrétariat général de l'Observatoire est assuré par La Poste qui désigne à cette fin au sein de ses services une personne ayant en charge l'animation de l'Observatoire et l'organisation régulière des réunions de l'Observatoire et de son bureau.

## C) Les missions de l'Observatoire

Les missions de l'Observatoire sont :

- la mise en œuvre et le suivi des modalités d'emploi des ressources du fonds de péréquation, en application des dispositions du contrat ;
- le suivi et l'évaluation des travaux des CDPPT, notamment :
  - ceux concernant l'examen des rapports départementaux annuels relatifs à l'accessibilité du réseau postal ;
  - la mise en œuvre des dépenses négociées avec les CDPPT ;
- un rôle d'alerte des cosignataires en cas d'écarts significatifs des réalisations par rapport aux prévisions ;
- l'examen des bilans annuels relatifs à la gestion du fonds de péréquation et à la présence postale ; le rapport relatif à la gestion du fonds de péréquation comporte en particulier :
  - la liste des bureaux relevant de la politique de la ville et, parmi ceux-là, ceux ayant fait l'objet d'une rénovation en cours de l'année pour chaque département ;
  - la liste des bureaux mutualisés (Maisons de services au public et France Services accueillies en bureaux de poste, ainsi que les bureaux facteur-guichetier) ;
- le suivi de l'évolution du réseau postal, notamment des points de contact gérés dans le cadre de partenariats publics ou privés ainsi que celle des bureaux facteur-guichetier, des Maisons de services au public et des France Services accueillies en bureau de poste ;
- la centralisation et le suivi des différentes expérimentations réalisées par les CDPPT. A partir des bilans réalisés par les CDPPT, l'Observatoire pourra intégrer de nouvelles dépenses éligibles à l'intervention du fonds de péréquation par la mise à jour du document d'application qui précise les modalités de mise en œuvre des dépenses départementales ;
- la validation des modèles de convention relatifs aux nouvelles formes de mutualisation telles que définies à l'article 3 et en particulier les contreparties financières associées ;
- la définition du cadre des dépenses éligibles au fonds de péréquation ;
- la formalisation d'avis et de recommandations en cas de saisines par les CDDPT telles que définies à l'article 11.

## **Article 11 : Le rôle des CDPPT**

Les Commissions départementales de présence postale territoriale ont été créées par la loi n° 90-568 du 2 juillet 1990. La composition, les attributions et les règles de fonctionnement des CDPPT sont définies par le décret n° 2007-448 du 25 mars 2007. Un règlement intérieur est adopté par chaque commission pour en préciser les modalités pratiques de fonctionnement.

Le président de CDPPT est issu du collège des élus territoriaux. La majorité absolue des suffrages exprimés est requise au premier tour. La majorité relative suffit au second tour. A égalité des suffrages, le candidat le plus âgé est proclamé élu.

Par ailleurs, un vice-président peut être désigné en sus du président pour assurer l'intérim de ce dernier en cas d'absence.

### **A) L'information des CDPPT**

Les CDPPT sont informées par La Poste sur :

- les projets d'évolution du réseau postal ;
- les évolutions d'horaires des points de contact ;
- les mesures estivales affectant les points de contact ;
- le volume global annuel effectif des ouvertures des points de contact ;
- les transformations de points de contact ;
- les projets d'intérêt local impliquant La Poste ;
- les projets de mutualisation de services incluant l'offre postale ;
- les orientations et décisions prises par l'Observatoire.

### **B) Les attributions des CDPPT**

Les CDPPT proposent le programme annuel d'utilisation des enveloppes départementales du fonds dans le respect des règles fixées par le contrat, ainsi que des modalités d'application pratiques arrêtées par l'Observatoire.

Les attributions des CDPPT relatives à la présence postale territoriale sont notamment les suivantes :

- veiller à l'application des dispositions du contrat et des décisions de l'Observatoire ;
- donner un avis sur le projet de maillage des points de contact dans le département, présenté par La Poste ;
- veiller au maintien du nombre de points de contact éligibles et proposer des solutions en cas de fermeture d'un point de contact géré en partenariat ;
- veiller à la cohérence de l'offre postale dans le département en s'assurant de la complémentarité des bureaux de poste et des partenariats, saisir l'Observatoire en cas de difficulté ;
- examiner les demandes des maires relatives à l'évolution de la présence postale. Lorsqu'elles sont saisies pour avis, les CDPPT disposent de deux mois



pour se prononcer à compter de la réception des informations fournies par le représentant de La Poste ;

- saisir l'Observatoire des questions évoquées devant les CDPPT, d'interprétation relatives à la mise en œuvre pratique du contrat et nécessitant un avis ou des recommandations à l'échelon national ;
- donner un avis sur la transformation d'une MSAP postale en France Services ou la création d'une France Services en bureau de poste. Le président de la CDPPT participe aux réunions organisées par le Préfet du comité départemental d'accès aux services publics prévues par la circulaire du 1<sup>er</sup> juillet 2019 relative à la création de France Services.

Par ailleurs, les CDPPT veillent au respect des dispositions du présent contrat et de son document d'application.

Les principales attributions des CDPPT relatives à l'emploi des ressources du fonds de péréquation pour la période 2020-2022 sont les suivantes :

- proposer la répartition de la totalité de la dotation départementale du fonds de péréquation au représentant de La Poste dans les conditions prévues par le contrat ;
- assurer en priorité le financement des dépenses obligatoires notamment celles relatives au fonctionnement des points de contact relevant du périmètre d'aménagement du territoire et à la mise en œuvre de l'accessibilité numérique dans ces points de contact ;
- négocier avec le représentant de La Poste les autres dépenses à réaliser dans le cadre de la mission d'aménagement du territoire ;
- s'assurer d'un traitement équitable de l'ensemble des périmètres de l'aménagement du territoire sur la durée du contrat ;
- veiller à la bonne accessibilité aux services postaux pendant la période estivale, en lien avec La Poste et les collectivités accueillant un point de contact postal ;
- mener des innovations et des expérimentations et produire à l'attention de l'Observatoire un relevé d'expérimentation annuel écrit ;
- avoir un rôle de veille institutionnelle qui leur permet de faire un état des lieux des évolutions du territoire ;
- renforcer la communication autour des actions qu'elles mettent en œuvre avec l'intervention du fonds de péréquation dans la limite de 1% de leur enveloppe départementale.

## **Article 12 : Le rôle de La Poste**

La Poste communique à chaque président de CDPPT, avant le 31 janvier de chaque année, le montant de la dotation départementale et les informations permettant à la CDPPT de proposer sa répartition. Ces informations sont notamment :

- la liste de l'ensemble des points de contact recensés au 1<sup>er</sup> janvier de l'année en cours, parmi lesquels elle identifie les points de contact éligibles au calcul des dotations départementales du fonds de péréquation ;
- le montant des dépenses obligatoires et des dépenses laissées à la main de la CDPPT ;
- les montants forfaitaires des indemnités et rémunérations versées aux partenaires (communes, intercommunalités, commerçants, artisans,...) ;
- la présentation de l'offre globale des services postaux du Groupe.

Après examen des propositions du président de la CDPPT ou, à défaut, au terme d'un délai de 2 mois, le représentant de La Poste dans le département informe le président de la CDPPT de la répartition retenue pour la dotation départementale.

Il rend, par ailleurs, compte chaque année à la CDPPT de l'emploi des ressources de la dotation départementale du fonds de péréquation au cours de l'année précédente. A ce titre, il lui transmet notamment la nature des opérations réalisées et le montant des ressources allouées aux partenaires.

Le président de La Poste soumet pour avis, chaque année, à l'Observatoire, le bilan annuel relatif à la présence postale et le bilan annuel de gestion du fonds de péréquation, avant transmission au ministre chargé des postes, au ministre chargé de l'aménagement du territoire, au président de la CSNP et au président de l'AMF.

## **Article 13 : Durée et modalités d'évolution du contrat**

Le contrat est signé pour une durée de trois ans.

Les engagements contractuels qui y figurent sont établis en fonction des dispositions législatives, réglementaires et fiscales nationales et européennes en cours.

Si les ressources du contrat augmentaient ou diminuait de plus de 10 % par rapport à la prévision initiale ou si une modification des zonages impactant le dispositif de pondération devait intervenir, un avenant serait établi, sur l'initiative d'un des cosignataires, pour adapter autant que de besoin les conditions et les modalités d'exécution du contrat.

Six mois avant l'expiration de la période triennale, La Poste proposera à l'AMF et à l'Etat un nouveau contrat pour une nouvelle période de trois ans.

Fait à Paris, le  
En six exemplaires originaux.

**Pour l'Etat,**

Le Ministre de l'Economie  
et des Finances

***Bruno LEMAIRE***

La Ministre de la Cohésion des  
territoires et des Relations avec les  
collectivités

***Jacqueline GOURAULT***

Le Ministre de l'Action et  
des Comptes publics

***Gérald DARMANIN***

Le Secrétaire d'Etat auprès du Ministre  
de l'Economie et des Finances et du  
Ministre de l'Action et des Comptes  
publics, chargé du Numérique

***Cédric O***

**Pour l'AMF,**

Le Président

***François BAROIN***

**Pour La Poste,**

Le Président Directeur Général

***Philippe WAHL***

## **Annexe 1**



COMMISSION SUPERIEURE DU NUMERIQUE ET DES POSTES

### **AVIS N°2019-06 DU 12 DECEMBRE 2019**

#### **SUR LE PROJET DE CONTRAT DE PRESENCE POSTALE TERRITORIALE 2020/2022 SIGNE ENTRE L'ETAT, L'ASSOCIATION DES MAIRES DE FRANCE ET DES PRESIDENTS D'INTERCOMMUNALITE ET LA POSTE**

Vu la loi 90-568 du 2 juillet 1990, modifiée par les lois n° 2005-516 du 20 mai 2005 et n° 2010-123 du 9 février 2010

Vu le décret du 5 mai 2007 relatif au fonds postal national de péréquation territoriale

Vu le contrat d'entreprise relatif aux missions de service public confiées au groupe La Poste signé entre l'Etat et La Poste pour la période 2018/2022

Vu l'article 151 de la loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises

Vu la décision de la Commission européenne du 6 avril 2018 relative aux dispositifs compensatoires des missions d'aménagement du territoire, des transports et de distribution de la presse dévolues à La Poste

Vu le rapport de la Cour des Comptes de mars 2019 sur « L'accès aux services publics dans les territoires ruraux »

Vu la circulaire du Premier Ministre du 1<sup>er</sup> juillet 2019 relative aux maisons France services

Vu le rapport remis par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) au gouvernement et au parlement sur le coût net de la mission d'aménagement du territoire assurée par La Poste au titre de l'année 2018

Vu l'avis n°2019-03 du 25 juillet émis le par la Commission supérieure du numérique et des postes (CSNP) sur le projet de rapport au gouvernement et au parlement sur le coût net en 2018 de la mission d'aménagement du territoire assurée par La Poste

Vu la synthèse des résultats de la démarche participative initiée par La Poste dans le cadre de la préparation du contrat de présence postale territoriale 2020/2022

Vu le rapport d'orientation du 23 juin 2019 rédigé dans le cadre de la préparation du contrat de présence postale territoriale 2020/2022

Vu les travaux préparatoires du contrat de présence postale territoriale 2020/2022 menés par l'Observatoire national de la présence postale<sup>1</sup> (ONPP), instance présidée par le sénateur M. Patrick CHAIZE, membre de la Commission supérieure du numérique et des postes (CSNP), avec la présence de Mme Mireille CLAPOT, députée de la Drôme, Mme Denise SAINT-PÉ, sénatrice des Pyrénées-Atlantiques, Mme Anne-Marie JEAN, secrétaire générale et Mme Françoise SOKOLOWSKI, personnalité qualifiée

Vu la 20<sup>ème</sup> rencontre des présidents de Commissions départementales de présence postale territoriale (CDPPT) le 16 octobre 2019

Vu les auditions :

- le 20 juin 2019 de M. Patrick CHAIZE, président de l'ONPP, et Mme Smara LUNGU, secrétaire générale
- le 7 novembre 2019 des représentants des trois parties signataires, à savoir l'Etat, l'Association des maires de France et des présidents d'intercommunalité (AMF) et La Poste :
  - o Pour l'Etat : M. Olivier COROLLEUR, sous-directeur des communications électroniques et des postes, Mme Marie-José CASTAY, chargée de mission au bureau des activités postales, Direction générale des Entreprises, Ministère de l'Economie et des Finances
  - o Pour l'Association des maires de France et des présidents d'intercommunalité : M. Eric VERLHAC, directeur de l'AMF, Mme Véronique PICARD, conseillère au département administration et gestion locales
  - o Pour La Poste : Mme Anne-Laure BOURN, directrice générale adjointe en charge du Réseau La Poste, Mme Anne DURET, directrice de la Transformation et de l'Attractivité du Réseau, M. Yannick IMBERT, directeur des Affaires territoriales et publiques, Mme Smara LUNGU, déléguée aux affaires territoriales et parlementaires du Groupe La Poste et secrétaire générale de l'ONPP

---

<sup>1</sup>Six parlementaires, dont quatre membres de la CSNP, siègent à l'Observatoire National de la Présence Postale

Lors de la séance plénière du 12 décembre 2019, la Commission supérieure du numérique et des postes (CSNP), sous la présidence du sénateur Yvon COLLIN, a examiné pour avis le projet de contrat de présence postale territoriale 2020/2022.

## **PREAMBULE**

### **Le contexte**

- I. Le projet de contrat 2020/2022, le cinquième, a été négocié dans un contexte économique et social marqué par le mouvement des Gilets Jaunes dont l'une des principales revendications portait sur le maintien des services publics dans les territoires, notamment dans les territoires ruraux et « périphériques ».
- II. La Cour des Comptes a rendu un rapport en mars 2019 sur l'accès aux services publics dans les territoires ruraux dans lequel elle insiste sur « une meilleure planification de la réorganisation des réseaux, sur le plan national et local », « la mutualisation accrue des services, la professionnalisation des personnels », « le déploiement d'un réseau numérique performant, une préparation et un accompagnement qui ont parfois fait défaut aux transitions numériques vis-à-vis des publics fragiles ou des zones sous-équipées ».
- III. Le rapprochement entre la Caisse des dépôts et consignations (CDC) et le groupe La Poste, acté par l'article 151 de la loi n°2019-486 de mai 2019 relative à la croissance et à la transformation des entreprises, doit contribuer au renforcement de la cohésion des territoires et à la lutte contre les fractures territoriales en métropole et dans les DOM.

### **La préparation**

- IV. Les orientations et les actions inscrites dans le projet de contrat sont le fruit d'une démarche participative largement déployée sur le territoire : 800 participants dans les départements, 300 au niveau régional et près de 100 présidents de Commissions départementales de présence postale territoriale (CDPPT) et membres de l'ONPP. A l'issue de cette démarche, plus de 400 propositions ont émergé, puis ont été priorisées autour de quatre domaines : le numérique, la contribution à l'aménagement et au développement du territoire, le soutien à la mutualisation et au développement de nouveaux modes de partenariats et services, et enfin l'accès au numéraire.
- V. L'ONPP a consacré plusieurs rencontres à la préparation du texte (depuis décembre 2018, onze réunions en plénières et en groupes de travail, et quatre entre les cosignataires). Ses travaux ont notamment mis en évidence les risques concernant le financement de la mission d'aménagement du territoire et la répartition de la ressource pour préserver les équilibres entre les territoires. Il ressort également de ces échanges un enjeu qui concerne l'ensemble des porteurs du contrat : le respect du dialogue territorial et la gouvernance de la mission.

### **Le coût**

- VI. Par sa décision du 6 avril 2018, la Commission européenne fixe le plafond de la compensation de la mission de service public d'aménagement du territoire pour la période 2018/2022, à 903 M€. Elle reconnaît ainsi la mission d'aménagement du territoire confiée au groupe La Poste comme un service d'intérêt économique général (SIEG).
- VII. Au titre de l'année 2018, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) évalue le coût net de la mission d'aménagement du territoire de La Poste à 231 M€, en hausse de 28 M€ par rapport à 2017.
- VIII. Selon les évaluations de La Poste, le coût net de la mission s'élève à 251 M€ pour l'année 2018, soit un écart de 20 M€. C'est un écart de calcul entre La Poste et l'ARCEP qui reste constant au fil des années, et représente moins de 1 % s'il est rapporté aux coûts du réseau (3,9 Mds€).

- IX. En 2018, la contribution publique au titre du fonds de péréquation s'élève à 171 M€. Le reste à charge pour La Poste, sur la base du calcul de l'ARCEP, représente un montant de 60 M€.
- Sur le coût net de la mission d'aménagement du territoire, la Commission supérieure, dans son avis rendu le 25 juillet 2019, a insisté sur deux points : l'anticipation de la date de publication du rapport de l'ARCEP en amont des travaux préparatoires du contrat de présence postale territoriale, donnant ainsi un cadrage budgétaire aux discussions, et l'évolution de la méthode de calcul de l'ARCEP, qui reflète de façon plus précise la réalité du réseau de La Poste,

#### **Le réseau**

- X. Au 31 décembre 2018, le réseau de La Poste compte 17 238 points de contact (la loi en exige au moins 17 000 répartis sur l'ensemble du territoire), dont 6 337 agences postales et 2 757 relais poste, ces partenariats représentant 52,8 % du réseau. De nouveaux formats de présence postale sont apparus : bureaux facteur-guichetier, maisons de service au public hébergées dans des bureaux de poste (MSAP), relais poste développés avec le secteur de l'économie sociale et solidaire.

#### **Le dialogue territorial**

- XI. Le dialogue entre La Poste et les élus locaux est un des fondements de la mise en œuvre du contrat de présence postale territoriale. Plus de 250 réunions de CDPPT se sont tenues en 2018 dans les territoires.

#### **RAPPEL**

Le contrat de présence postale territoriale signé entre l'Etat, l'Association de maires de France et des présidents d'intercommunalité, et La Poste fixe les lignes directrices de gestion d'un fonds postal national de péréquation territoriale mis en place pour financer le maillage territorial correspondant à la mission d'aménagement du territoire de La Poste. Ce fonds est alimenté notamment par un abattement de taxes locales (CET et taxes foncières). Le contrat définit les conditions de financement, les modalités d'évolution et les règles de gouvernance de la présence postale territoriale.

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*

\*\*

## A PROPOS DU CONTRAT DE PRESENCE POSTALE TERRITORIALE 2020/2022

### OBJECTIFS

- maintenir des règles de dialogue territorial adaptées en réaffirmant la place centrale du maire dans le dialogue territorial ; en outre, permettre une information plus large des élus des territoires environnants concernés ;
- poursuivre l'adaptation du réseau postal à travers de nouvelles formes de présence postale mutualisée, consolider et développer progressivement le dispositif France services dans les lieux physiques et à travers l'itinérance ;
- augmenter l'offre et l'accès aux services ainsi que les moyens d'accompagnement des populations dans les territoires ruraux, urbains et les DOM marqués par une forte fragilité économique et sociale ;
- consolider le financement de la mission d'aménagement du territoire et garantir un juste équilibre entre le financement des territoires ruraux et des quartiers défavorisés des zones urbaines ;
- enrichir les actions numériques en lien avec la mission d'aménagement du territoire en y intégrant plus largement les enjeux d'inclusion numérique : identification des fragilités numériques, déploiement d'équipements numériques, coordination des initiatives locales avec les collectivités territoriales et les autres partenaires ;
- consolider le droit à l'innovation donné aux CDPPT, y compris en termes de ressources financières dédiées ;
- consolider le rôle central des CDPPT dans la gouvernance locale de la mission d'aménagement du territoire et renforcer les liens avec les porteurs d'autres politiques publiques d'aménagement du territoire au niveau de chaque département.

### PERIMETRE D'ELIGIBILITE RETENU

Les points de contact relevant du périmètre d'éligibilité du fonds postal national de péréquation territoriale sont :

- l'ensemble des Maisons de services au public et maisons France services en bureau de poste ouvertes au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année ;
- les bureaux de poste facteur-guichetier dans les communes de moins de 10 000 habitants et les bureaux de poste ouverts moins de 18 heures dans les communes de moins de 10 000 habitants (recensement INSEE 2016) ;
- les partenariats conclus avec les collectivités locales (agences postales communales et intercommunales) dans les communes de moins de 10 000 habitants ;
- les relais commerçants ou les relais ESS situés dans les communes de moins de 2 000 habitants (recensement Insee 2016) ;
- les points de contact situés dans les quartiers de la politique de la ville (QPV) et les bureaux de poste à priorité sociétale<sup>1</sup> ;
- l'ensemble des points de contact situés dans les DOM.

Le périmètre de la mission d'aménagement du territoire représente un total de près de 11 000 points de contact. Il couvre une population de plus de 34,5 millions d'habitants, soit près de 58% de la population totale. Sur ce même périmètre, le revenu moyen en communes rurales s'élève à 19 958€, et en communes urbaines, il est de 21 070€.

S'il évolue peu par rapport au contrat en cours, le périmètre éligible au fonds de péréquation de ce nouveau contrat met l'accent sur les espaces mutualisés et les points de contact relevant des quartiers de la politique de la ville (QPV), auxquels s'ajoutent les bureaux de poste à priorité sociétale. Sur ce dernier point, le choix d'intégrer des territoires adjacents aux QPV présentant des caractéristiques de fragilité permet de pallier les effets des nouveaux zonages de ces secteurs qui les auraient exclus du périmètre.

<sup>1</sup> bureaux de poste dans lesquels au moins 30 % des clients présentent des fragilités financières et sociétales



## **ANALYSE DU CONTRAT 2020/2022**

### **FINANCEMENT**

Le financement du fonds de péréquation repose sur un abattement de taxes locales : contribution économique territoriale (CET) et taxes foncières. Le taux d'abattement est fixé chaque année par décret.

Pour la durée de ce nouveau contrat, le fonds de péréquation bénéficiera d'une dotation nationale d'un montant prévisionnel de 177 M€ :

- 174 M€ maximum provenant des abattements de fiscalité locale dont bénéficie La Poste pour assurer sa mission d'aménagement du territoire. Ce montant intègre la prise en charge du financement à hauteur de 26 000 € par maison et par an des maisons de services au public et des France services accueillies dans les bureaux de poste, comme prévu dans la circulaire du Premier Ministre du 1<sup>er</sup> juillet 2019 relative aux France Services.
- 3 M€ maximum provenant de l'élargissement de l'assiette de l'abattement sur les taxes foncières aux immeubles de la filiale Poste Immo, propriétés du groupe La Poste exploités par La Poste. Ce montant sera mobilisé uniquement pour compléter, si nécessaire, les 174 M€ issus des abattements de fiscalité locaux et couvrir des dépenses complémentaires.

Par ailleurs, le fonds national France services (FNFS) contribuera au financement de maisons de service au public postales et des bureaux de poste labellisés France services à hauteur de 4 000 € par structure et par an.

Ces montants prévisionnels restent en-deçà de ceux autorisés par la Commission européenne dans sa décision du 6 avril 2018 qui fixe pour la période 2020/2022 un maximum de 555 M€, soit un montant moyen annuel de 185 M€, reconnaissant ainsi une nouvelle fois la mission d'aménagement et de développement du territoire confiée à La Poste comme un service d'intérêt économique général (SIEG).

Enfin, il est rappelé que le fonds de péréquation est constitué dans un compte spécifique de La Poste qui est chargée d'en assurer la gestion comptable et financière. Conformément au décret du 5 mai 2007 relatif au fonds postal national de péréquation territoriale, La Poste établit annuellement un bilan de la gestion du fonds postal national de péréquation territoriale et le transmet au ministre chargé des postes, au ministre chargé de l'aménagement du territoire, au président de la Commission supérieure du numérique et des postes ainsi qu'au président de l'association nationale la plus représentative des maires.

### **REPARTITION**

La définition précise d'un périmètre éligible au fonds de péréquation dans le cadre du contrat de présence postale territoriale est facteur de stabilité pendant toute la durée du contrat, quelles que soient les évolutions des périmètres institutionnels. Concernant le projet de contrat objet de cet avis, le périmètre d'éligibilité reconnaît en particulier de nouvelles formes de présence postale : les bureaux facteur-guichetier, les Maisons de services au public existantes et les futures maisons France services en bureaux de poste.

La clé de répartition de la ressource reste inchangée : prise en compte de tous les points de contact recensés dans le département selon les critères définis dans le contrat au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année.

La méthode de calcul donne la priorité aux dépenses obligatoires (essentiellement l'indemnisation des agences postales et la rémunération des relais commerçants ou ESS) affectées à chaque département. La dotation nationale restante est distribuée en fonction du nombre de points de contact éligibles dans chaque département, pondérés selon leur situation géographique. C'est sur cette partie de la ressource que les CDPPT ont toute latitude pour agir.

Les facteurs de pondération sont revus à la hausse pour les points situés dans les quartiers de la politique de la ville, ainsi que pour les bureaux de poste à priorité sociale (de 3 à 15) et dans les DOM (de 1,7 à 12) afin de

garantir une répartition équilibrée au sein de ces secteurs. Le poids important des ressources dédiées au financement des partenariats passés avec les collectivités territoriales (agences postales) et les commerçants (relais poste) diminue en effet les capacités d'intervention dans ces deux zonages prioritaires (QPV et DOM). Or, les besoins en termes de travaux de modernisation et d'équipements, et d'accompagnement sont importants.

## **AFFECTATION DU FONDS**

Les dotations sont réparties en grandes catégories de dépenses :

- financement du fonctionnement des points de contact éligibles, principalement des dépenses obligatoires destinées à indemniser ou rémunérer les points partenaires ;
- financement des actions liées à l'accessibilité numérique qui, contrairement au contrat en cours dont le seuil est fixé *a minima* à 15 % des enveloppes globales des départements, est dorénavant estimé localement en fonction des besoins des populations concernées. Avec un objectif : intégrer les enjeux d'inclusion numérique ;
- financement de l'accès aux espèces ;
- financement d'innovations et d'expérimentations décidées et portées par la CDPPT, avec notamment la mise en place d'un dispositif de suivi de la satisfaction client *in situ* ;
- financement des actions d'accueil et d'accompagnement des populations essentiellement dans les APC et API, les bureaux mutualisés (maisons de service au public et maisons France services) et bureaux facteur-guichetier, les bureaux situés dans les quartiers de la politique de la ville ou les desservant, les bureaux à priorité sociétale ;
- financement des actions de modernisation de l'accueil : travaux, signalétique, mobilier.

Autres dépenses

- financement des actions de communication et d'animation qui passe de 0,5 à 1 % du montant de la dotation départementale ;
- financement du fonctionnement de l'ONPP qui passe de 1 ‰ à 1,5 ‰ ;
- financement de la création de partenariats additionnels.

Tous ces principes s'appliquent aux départements d'outre-mer.

## **MODALITES D'EVOLUTION DE LA PRESENCE POSTALE**

Cette partie du projet de contrat traite trois aspects :

- l'évolution du statut des points de contact ;
- l'évolution des horaires d'ouverture ;
- les mesures estivales.

Sur le premier point, l'évolution du statut des points de contact, la distinction entre ce qui relève du périmètre du fonds de péréquation et ce qui est hors ce périmètre est clairement établie afin d'éviter toute ambiguïté sur le rôle du maire en cas d'évolution du statut d'un point de contact : accord obligatoire pour tous les points de contact postal éligibles, auxquels il faut ajouter ceux situés dans les communes ayant un seul bureau de poste et dans les communes nouvelles (article 6A), avis consultatif pour tous les autres points postaux (article 6B).

Dans les deux cas, accord ou avis, la décision fait systématiquement l'objet d'un dialogue entre le maire de la commune concernée et les équipes locales de La Poste, des échanges qui s'appuient sur une étude approfondie du territoire.

Toute évolution passe en effet par l'analyse de la complémentarité des différentes formes de présence postale, traditionnelles ou innovantes, et de l'offre de services en prenant en compte les caractéristiques socioéconomiques, géographiques, (zones touristiques, bassins de vie, relief ...) et institutionnelles des territoires (intercommunalités, communes nouvelles, agglomérations).

Pour information, si l'on se réfère à la population totale (59 699 358 habitants), le périmètre relevant de l'article 6A représente une population de 52 744 673 (88,35%), celui relevant de l'article 6B une population de 6 954 685 (11,65%).

Sur le deuxième point, que ce soit une évolution sans changement d'amplitude ou une réduction, les horaires d'ouverture doivent être en adéquation avec les activités des communes, leur saisonnalité et le rythme de vie des habitants. Ces évolutions font systématiquement l'objet d'un dialogue entre l' élu et La Poste.

Concernant plus particulièrement les réductions d'horaires, elles s'appuient sur un rapport formalisé présenté par La Poste sur lequel le maire a deux mois pour transmettre ses observations et demander, le cas échéant, une nouvelle proposition. Dans ce cas, La Poste en présente une seconde. C'est une nouveauté qui marque la volonté des parties prenantes de rechercher les meilleures solutions pour le territoire à travers un dialogue continu et constructif.

Enfin, sur le troisième point qui concerne les mesures estivales, tous les paramètres sont analysés pour assurer, dans les meilleures conditions, la continuité du service postal pendant ces périodes. Le projet de contrat répond ainsi à une très forte demande de la part des élus locaux : durée de la fermeture estivale limitée à trois semaines et le choix de la période décidé en concertation avec le maire.

Le zoom est plus particulièrement mis sur les communes touristiques :

- moins de 10 000 habitants, aucune fermeture de bureaux de poste pendant la haute saison ;
- plus de 10 000 habitants, maintien d'au moins 50 % des bureaux de poste ouverts pendant la période de forte fréquentation touristique. En clair, cela signifie que dans les communes touristiques ayant un seul bureau de poste, il n'y aura pas de fermeture. Il en est de même dans les bureaux de poste qui accueillent une maison de services au public ou les futures maisons France services : pas de fermeture.

Il est à noter également la responsabilisation des CDPPT qui sont chargées de garantir le maintien d'un point de contact ouvert au niveau de la maille infra-territoriale la plus adaptée.

La notion de cohérence territoriale apparaît comme un fil conducteur que ce soit pour la transformation d'un point de contact, les évolutions des horaires d'ouverture d'un bureau de poste ou les mesures estivales.

Les grands principes de concertation et de dialogue sont respectés pour chacune de ces situations. Le maire reste au cœur du dispositif. L'information, par ailleurs, est élargie aux présidents d'intercommunalités et aux parlementaires.

## **MESURE DE LA SATISFACTION CLIENT**

Alors que la mesure de la satisfaction des points de contact éligibles faisait l'objet jusqu'à présent d'une étude en alternance des bureaux de poste et des partenariats, le contrat 2020/2022 propose une étude annuelle, unique, incluant les différents formats de présence postale (bureaux de poste et partenaires).

## **GOVERNANCE**

Le rôle de chaque instance (ONPP, CDPPT, Poste) est clairement défini. Les CDPPT voient s'accroître leurs responsabilités.

Elles apparaissent plus que jamais comme force de proposition en matière d'innovation et d'expérimentations. Elles sont également sollicitées pour avis sur la transformation d'une maison de services au public en maisons France services ou la création d'une structure France services. Il leur est également demandé de s'assurer du maintien du service postal pendant les périodes estivales. Enfin, les présidents de CDPPT sont associés aux schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services publics.

## POSITION DE LA COMMISSION SUPERIEURE

### Sur les modalités de préparation de l'accord

La Commission supérieure souligne l'intérêt de la démarche participative initiée par l'ONPP et La Poste associant très largement élus locaux, représentants des instances nationales et postiers : une démarche féconde avec plus de 400 propositions. La Commission supérieure attire cependant l'attention sur la nécessité d'expliquer aux CDPPT, qui ont largement contribué à cette démarche, les choix opérés par les cosignataires et la priorisation des actions retenues.

### Sur le financement

La mission d'aménagement et de développement du territoire est l'une des quatre missions de service public confiées à La Poste avec le service universel postal, la distribution de la presse et l'accessibilité bancaire. Leur compensation partielle reste un sujet sur lequel Commission supérieure maintient une grande vigilance, toutes les activités de l'entreprise publique s'exerçant en effet dans le secteur concurrentiel. Ces missions, même si elles sont profondément ancrées dans les gènes de l'entreprise publique, ne doivent pas entraver son développement et sa transformation, car c'est bien l'exercice de nouvelles activités qui permet de les financer.

Alors qu'elle doit faire face à des enjeux importants de transformation, La Poste a peu de marges de manœuvre compte tenu de la conjoncture économique défavorable. Les volumes du courrier continuent à baisser (-7,3% en 2018). La Poste voit également la fréquentation de ses bureaux de poste diminuer (-7% chaque année). Et enfin, les taux bancaires restent toujours aussi bas.

Concernant plus particulièrement le montant prévisionnel de la ressource allouée à la mission d'aménagement du territoire, il est porté à 177 M€ par an pour la période 2020/2022, soit une augmentation de 3 M€.

La Commission supérieure note que ce montant reste très en-deçà du coût net de cette mission évalué, pour 2018, par l'ARCEP à 231 M€ et La Poste à 251 M€, mais cette augmentation va dans le sens des recommandations qu'elle a faites dans l'avis émis le 25 juillet dernier sur le coût net de l'aménagement du territoire où elle insistait sur deux points : l'élargissement de l'assiette fiscale et le rôle de l'Etat auprès de l'entreprise publique.

A ce titre, la Commission supérieure est satisfaite de ces évolutions qui permettent d'envisager les trois prochaines années du futur contrat avec plus de sérénité.

Concernant plus particulièrement la sous compensation de la mission et le reste à charge pour l'entreprise, cela demeure cependant un sujet de préoccupation pour la Commission supérieure en raison des répercussions possibles sur la qualité de service, en particulier sur la distribution ou le développement d'autres services postaux, ainsi que sur d'éventuelles hausses de tarifs.

Pour avoir participé à la majorité des débats sur le financement de la mission d'aménagement du territoire, la Commission supérieure est tout à fait consciente des difficultés rencontrées par les signataires pour aboutir à un compromis qui puisse convenir à chacune des parties prenantes. C'est pourquoi elle tient à saluer leur engagement qui permet, pour les 3 ans à venir, d'assurer la mission dans de bonnes conditions. Chacun d'entre eux a fait les avancées nécessaires pour aboutir à la signature d'un contrat juste et équilibré : l'Etat a permis de relever le plafond actuel du taux d'abattement fiscal dont bénéficie La Poste (de 95 à 99%) ; l'AMF a marqué encore une fois sa volonté de s'intégrer pleinement dans la démarche de concertation en acceptant notamment l'élargissement

de l'assiette fiscale sur laquelle est calculé le taux d'abattement accordé à La Poste ; La Poste a apporté son expertise et ses compétences pour permettre à ses cosignataires de forger leur décision, mais elle a surtout fait les avancées nécessaires pour assurer une cohérence territoriale aussi bien en termes de présence postale que d'horaires d'ouverture des bureaux de poste.

### **Sur le périmètre de répartition**

La Commission supérieure approuve les modalités de répartition de la ressource sur un périmètre d'intervention du fonds relevant strictement de l'aménagement du territoire et indépendant de possibles évolutions des zonages des politiques publiques prioritaires (quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) ou zones de revitalisation rurale (ZRR)).

Elle est tout particulièrement sensible à la prise en compte dans le périmètre éligible de bureaux de poste à priorité sociétale qui auraient pu être exclus car ne faisant pas partie des zonages de la politique de la ville (QPV).

### **Sur l'affectation et la gestion des ressources**

La Commission supérieure valide les dépenses inscrites dans le contrat, fruit d'une large concertation avec les représentants locaux et de l'expression de leurs besoins et attentes. Elle souhaite, dans la mesure du possible, avoir accès au document d'application associé au contrat afin d'en connaître dans le détail les modalités d'application, notamment en matière de numérique.

Malgré le poids important des dépenses obligatoires et récurrentes, résultat de la transformation du réseau de La Poste en points partenaires menée dans le cadre des contrats précédents, la Commission supérieure apprécie que les signataires aient veillé à ce que les CDPPT conservent, voire aient plus de marges manœuvre pour déployer des actions territoriales innovantes et des expérimentations (le montant de celles-ci est déplafonné). Cela manifeste la confiance des signataires vis-à-vis des élus locaux et leur reconnaissance de la maturité des CDPPT.

### **Sur le numérique**

C'est un des thèmes prioritaires issus de la démarche participative. Il reste au cœur des initiatives proposées dans le cadre du contrat et répond aux préoccupations d'accompagnement, d'équipement et de sensibilisation au digital. La Commission supérieure est particulièrement sensible à ce sujet, son champ d'action couvrant les activités postales et numériques. Elle se félicite donc de la volonté affirmée dans le contrat d'allouer des moyens à l'accompagnement humain de la transformation numérique de la société.

Elle relève la disparition d'un pourcentage minimum des dépenses à affecter au numérique et l'interprète comme un signe de confiance dans la capacité des CDPPT à donner à ce sujet toute l'importance qu'il mérite dans le choix des actions financées par le fonds de péréquation.

Elle attire l'attention sur le fait que nombre de collectivités territoriales et associations sont très actives en la matière et mettent en place des actions en faveur de l'inclusion numérique. La Commission supérieure recommande donc aux équipes de La Poste et aux CDPPT de favoriser les synergies et les échanges avec ces organismes. Au-delà, elle souhaite que soit développé un dispositif de partage de bonnes pratiques entre les CDPPT ou avec tout autre organisme.

### **Sur l'accès aux espèces**

L'accès aux espèces est la quatrième thématique priorisée dans le cadre de la démarche participative.

Un récent rapport de la Banque de France sur l'état des lieux d'accès du public aux espèces en France métropolitaine confirme une très bonne accessibilité aux espèces grâce à un réseau de plus de 53 000

distributeurs et de plus de 23 000 points de distribution d'espèces (commerçants, buralistes). Ainsi 98,9 % de la population âgée de plus de 15 ans réside soit dans une commune équipée d'au moins un DAB, soit dans une commune située à moins de 15 minutes d'une commune équipée.

La question ne se limite donc pas uniquement aux distributeurs, mais porte davantage sur l'accompagnement des usages pendant la période transitoire (5 à 10 ans) en attendant le développement d'outils dématérialisés (faciliter les dépôts d'espèces effectués par les associations, augmenter le niveau de dépannage financier en agence postale ...). La Commission supérieure a pris note que les équipes de La Poste travaillaient à trouver des solutions en faisant évoluer le système d'information de l'entreprise et en recherchant des dispositifs innovants. C'est un point qu'elle suivra à la fois en termes de services mais également en termes de sécurité.

La Commission supérieure encourage toutes solutions ou expérimentations qui pourraient être portées par le fonds de péréquation et entrer dans le cadre du contrat afin d'éviter le risque d'une double fracture numérique et territoriale.

### **Sur le rôle du facteur**

La Commission supérieure constate qu'à travers la notion d'itinérance liée au concept des structures France services, le facteur pourrait jouer un rôle important pour en améliorer la notoriété, en faire connaître les services qui y sont rendus, mais aussi pour faciliter l'accès aux services aux personnes en difficulté de mobilité en se rendant à leur domicile. Les élus se sont fortement exprimés sur ce point lors de la démarche participative.

Elle juge cette initiative positive et de bon sens et note qu'elle est portée par les CDPPT qui peuvent ou non l'activer, preuve une nouvelle fois de l'autonomie accordée à ces instances. Elle souhaite pouvoir apprécier l'impact de cette action et demande qu'un bilan à mi-contrat soit réalisé à l'instar de ce qui est prévu pour l'évolution du statut des points de contact.

Cette nouvelle fonction du facteur pose la question du périmètre des missions de service universel postal et d'aménagement du territoire. C'est pourquoi la Commission supérieure demande que soit clarifiée l'articulation entre ces deux missions. Dans les deux cas, l'objectif est le même, la proximité et l'accessibilité postale. Le service du facteur relève de la mission du service universel postal, et certains points de contact, parce qu'ils sont mutualisés, relèvent de la mission d'aménagement du territoire bien que situés dans le périmètre du service universel.

Plus largement, la Commission supérieure propose d'engager une réflexion sur l'évolution des missions de service public, voire une remise à plat, pour que, d'une part, soient mieux pris en compte les changements technologiques et les modes de vie et habitudes des populations et, d'autre part, soient redéfinis ou clarifiés les périmètres respectifs des missions. Le prochain contrat d'entreprise signé entre l'Etat et La Poste et le futur Plan stratégique du groupe La Poste constituent des moments privilégiés pour mener ce travail.

### **Sur la mesure de la satisfaction**

La Commission supérieure salue la volonté des signataires de faire évoluer les enquêtes de satisfaction. La nouvelle mesure annuelle nationale ou ponctuelle localement répond pleinement à la demande de la Commission. Elle apporte beaucoup pour l'appréciation des actions menées dans le cadre du contrat.

Comme elle l'a déjà indiqué dans son avis sur le coût net de l'aménagement du territoire, la Commission supérieure propose que ces enquêtes soient complétées par une mesure de l'impact social et sociétal de la présence postale dans le périmètre éligible. Elle souhaite pouvoir participer aux travaux qui pourraient être menés.

Au-delà de ces mesures, la Commission supérieure s'interroge sur les indicateurs de suivi des objectifs du contrat. Elle souhaite en avoir connaissance s'ils existent, et dans le cas contraire qu'ils puissent être construits. Elle a bien noté que l'ONPP va développer une plateforme de partage d'information qui doit assurer une visibilité sur la mise en œuvre, tant sur le plan national que local, des actions menées dans le cadre de la mission. Elle souhaite connaître la part réservée aux indicateurs et aux outils de pilotage du contrat au sein de cette plateforme.

### **Sur les modalités d'évolution de la présence postale territoriale**

Par la loi, La Poste doit maintenir au moins 17 000 points de contact postaux sur l'ensemble du territoire français. Or, La Poste constate une baisse régulière du taux de fréquentation de ses bureaux de poste,

- 7 % chaque année. L'adaptation de la présence postale et la transformation du réseau sont donc inévitables dans un contexte exigeant : institutionnel pour rester dans le cadre fixé, économique pour diminuer les coûts et sociétal pour répondre à l'évolution des modes de vie, des habitudes de consommation et de mobilité des clients.

La Commission supérieure tient à ce que cette adaptation se fasse dans le respect de la concertation, qui reste la démarche pour toute évolution du réseau postal, une démarche qui ne doit pas pour autant imposer de contraintes supplémentaires en dehors du périmètre éligible défini dans le contrat. La Poste doit pouvoir poursuivre la modernisation de son réseau, notamment en zone urbaine. Le fait que le projet de contrat distingue clairement ce qui relève des exigences de la mission d'aménagement du territoire de ce qui s'inscrit dans le champ concurrentiel des activités postales va dans ce sens.

La Commission supérieure approuve la distinction que fait le texte entre ces deux démarches de dialogue : accord préalable du maire pour toute évolution de statut d'un point de contact relevant du périmètre éligible, élargi aux communes ayant un seul bureau de poste, aux communes nouvelles et aux bureaux à priorité sociétale ; pour les autres points, l'avis du maire suffit. Dans les deux cas, le dialogue est privilégié. Clairement, avec ce nouveau contrat de présence postale territoriale, La Poste donne plus que jamais une place importante aux maires dans les évolutions du réseau.

Sur les horaires d'ouverture des bureaux de poste ou les mesures estivales, avec notamment la fermeture plusieurs semaines de certains bureaux de poste, la Commission supérieure est consciente qu'il s'agit là d'un sujet extrêmement sensible auprès des élus locaux. Pour autant, elle estime que les contraintes organisationnelles de l'entreprise publique doivent être prises en compte et comprises par ces mêmes élus. En la matière, c'est le dialogue qui doit être privilégié.

Avec ce nouveau contrat, elle constate que les cosignataires se sont livrés à un travail approfondi pour trouver les solutions les mieux adaptées aux territoires et éviter toute dissension. Les maires restent au cœur du dialogue et les CDPPT vont se porter garantes d'une présence postale adaptée pendant les périodes estivales.

La Commission supérieure tient à souligner les engagements de La Poste et sa volonté d'apporter des solutions postales efficaces tout en restant à l'écoute des élus locaux et en favorisant le dialogue.

La Commission supérieure relève enfin avec satisfaction que les parlementaires sont dorénavant dans la boucle de l'information des évolutions de la présence postale.

### **Sur la gouvernance**

La Commission supérieure salue un dispositif de gouvernance solide qui a fait ses preuves depuis maintenant plus de 10 ans. Les deux niveaux d'instances, les CDPPT en départements et l'ONPP au plan national, fonctionnent en cohérence et en complémentarité. Chaque nouveau contrat permet de tirer les enseignements du précédent et de renforcer le modèle.

L'expérience montre que régularité et forte participation permettent de travailler efficacement au sein de ces deux instances, et d'apporter les bonnes réponses aux problématiques tant locales que nationales.

La Commission supérieure reconnaît l'équilibre du futur contrat de présence postale territoriale qui, sans être un carcan, reste ouvert aux initiatives et expérimentations proposées par les CDPPT disposant ainsi d'un outil qui leur donne plus de latitude dans leurs actions. Elles prennent plus de responsabilité et d'autonomie, un signe de confiance donné aux élus locaux.

Elle tient également à souligner le rôle de vigie de l'ONPP, instance dans laquelle six parlementaires ont été désignés pour la représenter. A ce titre, elle s'engage à veiller à la mise en œuvre du contrat de présence postale territoriale dans les meilleures conditions et dans le respect des engagements de chacun.

### **CE QU'IL FAUT RETENIR EN SYNTHESE**

- une démarche participative largement déployée sur le territoire ;
- un financement de la mission porté à 177 M€, grâce à la volonté des signataires de répondre au mieux aux attentes et besoins exprimés lors de cette démarche participative ;
- un périmètre éligible remodelé qui permet à La Poste de remplir sa mission de service public notamment au sein des zones isolées ou sensibles ;
- un engagement renforcé dans l'accessibilité numérique avec des moyens alloués plus importants ;
- des solutions et des pistes de travail pour faciliter l'accès aux espèces ;
- un encouragement à l'innovation et à l'expérimentation ;
- plus de marges de manœuvre pour les CDPPT ;
- une attention particulière à l'évolution des horaires et aux mesures estivales ;
- le suivi de la satisfaction client ;
- un dispositif de dialogue et de concertation sans équivoque sur le rôle du maire, notamment en cas d'évolution du statut d'un point de contact postal.

### **LES POINTS D'ATTENTION**

- la sous-compensation de la mission d'aménagement et de développement du territoire et les conséquences possibles sur la qualité et le coût des services de La Poste, en raison des coûts qui restent à sa charge ;
- le respect des marges de manœuvre accordées aux CDPPT dans la gestion du fonds de péréquation ;
- le périmètre à clarifier entre les missions de service public d'aménagement du territoire et de service universel postal, en raison notamment du développement du rôle du facteur dans le dispositif d'itinérance lié aux structures France services ;
- la mise en place d'une mesure de l'impact social et sociétal de la présence postale ;
- la mise en place d'indicateurs.



## **EN CONCLUSION**

**La Commission supérieure est largement associée aux travaux qui président à l'élaboration des contrats de présence postale territoriale. Elle en connaît donc le travail de co-construction et de coopération effectué par les signataires et leur volonté d'aboutir à un dispositif équilibré et juste. A ce titre, elle tient à saluer l'excellence du dialogue qui a présidé aux travaux de l'Observatoire National de la Présence Postale.**

**Le contrat sur lequel elle a à statuer a été bâti dans un contexte de mouvements citoyens d'une ampleur exceptionnelle, avec en toile de fond le grand débat national dont l'un des thèmes principaux était le maintien des services publics dans les territoires.**

**Par ailleurs, la Commission supérieure attire l'attention sur le renouvellement des élus que vont entraîner les élections en 2020, municipales en mars et sénatoriales en septembre. Elle attend de tous les acteurs qu'ils assurent la continuité dans la mise en application du contrat de présence postale territoriale 2020/2022.**

**La Commission supérieure considère que le contrat de présence postale territoriale 2020/2022 répond pleinement à la question d'une présence postale en adéquation avec les impératifs d'équité et d'équilibre en matière d'aménagement du territoire.**

**Après examen du texte, la Commission Supérieure du Numérique et des Postes émet un avis favorable.**

## Annexe 2 : La nature des prestations servies dans les différentes catégories de points de contact

AGENCE POSTALE COMMUNALE OU INTERCOMMUNALE / RELAIS ESS SERVICE +	BUREAU DE POSTE	RELAIS POSTE COMMERCANT / RELAIS ESS / RELAIS POSTE URBAIN
	Opérations financières	
néant	CCP : Ouverture de compte	néant
néant	CCP : Etablissement de chèque	néant
350 € sur 7 jours glissants	CCP : Retrait à vue	150 € sur 7 jours glissants (en option dans les Relais Poste Urbain)
350 € sur 7 jours glissants	CCP : Versement	néant
id CCP	CNE : Toutes opérations	Id CCP
néant	Pts Financiers : Ass Vie, PEL, Sicav...	néant
néant	Achats d'Actions	néant
	Courrier et colis	
oui	Timbre à date	oui
oui	Courrier simple	oui
oui	Prêt à Poster (PAP)	oui
oui	Recommandé : Dépôt	oui
oui	Recommandé : Remise	oui
oui	Colis : Dépôt	oui
oui	Colis : Distribution	oui
oui	Colis : Contr remboursement	néant
néant	Services de Proximité : Poste Restante	néant
oui	Services de Proximité : Contrats de réexpédition	oui
oui	Services de Proximité : Garde de courrier	oui
oui	Services de Proximité : Abonnement Mobilité	oui
néant	Services de Proximité : Boîte Postale	néant
	Timbres	
oui	Vente de timbres	oui
néant	Reservations philatéliques	néant
	Etablissement des procurations	
oui	postales	néant
néant	financières	néant
	Traitement des réclamations	
néant		néant

### Remarque

Les Produits et services non proposés dans les APC ou les RPC sont disponibles :

- \* immédiatement dans le Bureau de Poste le plus proche
- \* en différé dans les Relais Poste ou les APC pour certains produits
- \* sur commande par Internet pour certains produits

### Annexe 3 : Le nombre des points de contact éligibles par département pour l'année 2020

Département	Nombre de points de contact éligibles dans les ZRR et les Zones de montagne	Nombre de points de contact éligibles dans les ZRR	Nombre de points de contact éligibles dans les Zones de montagne	Nombre de points de contact éligibles au titre de la Politique de la Ville	Nombre de points de contact éligibles dans les DOM (hors Politique de la Ville)	Autres points de contact éligibles	Total nombre de points de contact éligibles
01	4	4	59	4	0	51	122
02	0	66	0	7	0	42	115
03	113	0	14	5	0	0	132
04	63	0	4	1	0	0	68
05	55	0	14	0	0	0	69
06	26	0	42	8	0	5	81
07	63	19	21	2	0	35	140
08	0	56	0	4	0	21	81
09	61	8	2	2	0	8	81
10	0	51	0	5	0	24	80
11	72	48	6	6	0	45	177
12	153	0	0	0	0	0	153
13	0	2	0	32	0	36	70
14	0	32	0	5	0	64	101
15	100	0	5	1	0	0	106
16	0	97	0	7	0	46	150
17	0	89	0	3	0	87	179
18	0	93	0	3	0	21	117
19	93	0	23	1	0	0	117
21	8	59	0	2	0	64	133
22	0	42	0	6	0	102	150
23	94	0	1	0	0	0	95
24	0	139	0	4	0	35	178
25	30	4	43	9	0	20	106
26	35	11	3	6	0	56	111
27	0	10	0	6	0	83	99
28	0	27	0	8	0	49	84
29	0	27	0	3	0	120	150
2A	45	0	9	2	0	0	56
2B	62	0	4	3	0	0	69
30	26	19	9	10	0	62	126
31	35	15	2	8	0	44	104
32	0	71	0	1	0	6	78
33	0	75	0	14	0	107	196
34	31	22	3	16	0	85	157
35	0	5	0	3	0	129	137
36	0	94	0	1	0	6	101
37	0	87	0	4	0	67	158
38	19	0	81	13	0	68	181
39	22	32	20	2	0	28	104
40	0	76	0	1	0	26	103
41	0	71	0	3	0	48	122
42	26	0	84	9	0	0	119
43	73	0	8	2	0	0	83
44	0	25	0	8	0	84	117
45	0	17	0	6	0	78	101
46	85	0	6	0	0	0	91
47	0	76	0	4	0	33	113
48	50	0	2	0	0	0	52
49	0	25	0	6	0	74	105
50	0	41	0	4	0	58	103
51	0	56	0	13	0	42	111
52	0	77	0	1	0	16	94
53	0	66	0	2	0	31	99
54	2	23	1	5	0	68	99
55	0	88	0	1	0	9	98
56	0	45	0	4	0	82	131
57	0	13	20	12	0	93	138
58	41	59	0	3	0	7	110
59	0	0	0	41	0	151	192
60	0	11	0	10	0	99	120
61	0	75	0	3	0	13	91
62	0	14	0	9	0	109	132
63	105	0	48	7	0	0	160
64	40	15	13	1	0	28	97
65	37	17	0	2	0	15	71
66	51	0	11	5	0	33	100
67	0	0	45	7	0	75	127
68	0	0	55	8	0	37	100
69	4	0	61	17	0	38	120
70	8	66	4	3	0	20	101
71	30	59	0	7	0	68	164
72	0	89	0	6	0	64	159
73	19	0	85	7	0	0	111
74	0	0	84	3	0	0	87
75	0	0	0	12	0	0	12
76	0	20	0	14	0	93	127
77	0	7	0	12	0	104	123
78	0	0	0	12	0	51	63
79	0	58	0	4	0	23	85
80	0	36	0	3	0	73	112
81	22	41	2	7	0	9	81
82	7	30	0	1	0	30	68
83	20	0	12	8	0	32	72
84	25	11	12	7	0	20	75
85	0	29	0	1	0	95	125
86	0	78	0	4	0	58	140
87	81	0	25	3	0	0	109
88	5	34	37	5	0	20	101
89	11	95	0	5	0	48	159
90	0	0	4	2	0	9	15
91	0	0	0	20	0	30	50
92	0	0	0	8	0	1	9
93	0	0	0	51	0	0	51
94	0	0	0	23	0	2	25
95	0	0	0	21	0	37	58
971	0	0	0	33	18	0	51
972	0	0	0	31	20	0	51
973	0	0	0	18	17	0	35
974	0	0	0	36	59	0	95
976	0	0	0	19	1	0	20
Total	1 952	2 847	984	797	115	3 850	10 545