



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE,  
DES FINANCES ET DE  
L'INDUSTRIE

MINISTÈRE DU BUDGET, DES COMPTES  
PUBLICS ET DE LA RÉFORME DE L'ÉTAT,  
PORTE-PAROLE DU GOUVERNEMENT

MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE,  
DE L'ALIMENTATION, DE LA PÊCHE,  
DE LA RURALITÉ ET DE  
L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

*Communiqué de presse*

*Communiqué de presse*

[www.economie.gouv.fr](http://www.economie.gouv.fr)

[www.budget.gouv.fr](http://www.budget.gouv.fr)

[www.agriculture.gouv.fr](http://www.agriculture.gouv.fr)

Paris, le mercredi 15 février 2012  
N°478

## **Signature de l'avenant pour 2011 et 2012 au contrat de service public 2008-2012 entre l'Etat et La Poste**

François BAROIN, Ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, Valérie PECRESSE, Ministre du Budget, des Comptes publics et de la Réforme de l'État, Porte-parole du Gouvernement, Bruno LE MAIRE, Ministre de l'Agriculture, de l'Alimentation, de la Pêche, de la Ruralité et de l'Aménagement du territoire, Eric BESSON, Ministre chargé de l'Industrie, de l'Énergie et de l'Économie numérique, et Jean-Paul BAILLY, Président-directeur général du Groupe La Poste, ont signé, le 14 février 2012, l'avenant au contrat de service public 2008-2012 entre l'État et La Poste.

Cet avenant, qui porte sur les années 2011 et 2012, détaille les engagements respectifs de La Poste et de l'État concernant les quatre missions de service public exercées par La Poste :

- service universel postal,
- transport et distribution de la presse,
- accessibilité bancaire,
- contribution à l'aménagement du territoire.

Ces missions, essentielles au quotidien pour les particuliers et les entreprises, sont constitutives de l'identité profonde du Groupe La Poste.

Des évolutions importantes de l'environnement économique, concurrentiel et juridique de l'entreprise ont eu lieu depuis la signature en 2008 du contrat de service public 2008-2012 entre l'État et La Poste : La Poste a été transformée en société anonyme à capitaux 100 % publics ; les marchés postaux sont entièrement ouverts à la concurrence depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011 ; la fin de l'exclusivité de la distribution du livret A est intervenue le 1<sup>er</sup> janvier 2009. Dans le même temps, le développement des échanges numériques a entraîné une baisse des volumes de courrier, alors que le développement du « e-commerce » a bénéficié à l'activité colis.

Pour le Groupe La Poste, adapter son offre à ce nouveau contexte tout en continuant d'accomplir ses missions de service public constitue un défi majeur au cours des prochaines années. Aussi, dans le cadre de cet avenant, l'État et La Poste réaffirment leur volonté que ces missions continuent d'être exercées avec un haut niveau de qualité, tout en permettant à l'opérateur de répondre à ces nouveaux défis.

### **Service universel postal**

L'État réaffirme son souhait que le service universel postal soit exercé avec un haut niveau de qualité de service tout en s'adaptant aux nouveaux besoins de l'ensemble des usagers. Ainsi, l'avenant précise, pour 2011 et 2012, les objectifs de qualité de service du courrier et du colis, avec notamment un objectif de taux de distribution de la lettre prioritaire de 85 % en J+1. Il introduit par ailleurs de nouveaux indicateurs et de nouveaux objectifs de qualité de service, davantage en phase



avec les besoins des usagers. Ainsi, des objectifs de qualité de service pour la lettre recommandée et concernant les délais excessifs pour la lettre prioritaire et le colis ont été définis.

Par ailleurs, l'Etat a souhaité que La Poste s'engage à communiquer auprès de ses clients sur l'ensemble des offres du service universel postal, et en particulier sur les offres économiques.

### **Transport et distribution de la presse**

L'avenant reprend l'ensemble des engagements de l'Etat, de La Poste et des éditeurs pris dans le cadre de l'accord tripartite signé le 23 juillet 2008 et couvrant la période 2009-2015 : mise en œuvre de l'évolution prévue des tarifs de transport et distribution de la presse ; poursuite de l'aide financière apportée par l'Etat, y compris la compensation du report de la hausse tarifaire d'un an décidée en 2009 suite aux états généraux de la presse écrite ; réduction par La Poste des coûts liés au transport et à la distribution de la presse.

### **Accessibilité bancaire**

La loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008, qui a ouvert la distribution du livret A à tous les acteurs bancaires, reconnaît cependant le rôle spécifique d'accessibilité bancaire joué par La Banque Postale : ouverture à toute personne en faisant la demande ; gratuité des opérations de retrait et de dépôt dès 1,5 euro ; acceptation de domiciliation de certains virements et prélèvements. A ce titre, La Banque Postale reçoit une rémunération spécifique. Cette rémunération a été de 260 millions d'euros en 2011 et sera de 250 millions d'euros en 2012.

L'avenant précise également les actions menées par La Poste en termes de lutte contre le surendettement et sa prévention. Fidèle aux valeurs du Groupe La Poste, l'action de La Banque Postale se caractérise par une démarche de conseil personnalisé et d'accompagnement des emprunteurs et par une vigilance accrue sur la mise en œuvre du devoir d'explication qui incombe à l'établissement bancaire prêteur.

### **Aménagement du territoire**

La mission d'aménagement du territoire de La Poste permet, à travers des critères définis dans la loi du 20 mai 2005 relative à la régulation des activités postales, de maintenir sur tout le territoire, y compris les zones les moins denses, un niveau très important d'accessibilité aux services postaux. La loi du 9 février 2010 relative à l'entreprise La Poste et les activités postales a encore renforcé cette mission en prévoyant que le nombre de points de contact au niveau national soit au moins de 17 000. L'avenant au contrat de service public reprend les principales dispositions du contrat de présence postale territoriale signé en janvier 2011.

La Poste a confirmé son engagement à poursuivre la modernisation de son réseau de points de contact et son adaptation aux besoins de la population. L'avenant reprend en particulier l'engagement souscrit dans le cadre du contrat de présence postale territoriale du maintien du nombre de points de contact dans les zones rurales, les zones de montagne et les zones urbaines sensibles de chaque département, ainsi que dans les DOM. L'Etat s'engage à soutenir le dialogue territorial et l'adaptation du réseau des points de contact postaux ainsi qu'à garantir la stabilité du financement du fonds national de péréquation territoriale. Le montant de la ressource prévisionnelle de ce fonds a été fixé à 170 millions d'euros par an sur la période 2011-2013 dans le cadre du contrat de présence postale territoriale.

Enfin, en matière de qualité d'accueil dans son réseau, La Poste s'est engagée à poursuivre les améliorations engagées depuis le début du contrat de service public. Ainsi, pour 2012, dans les 1 000 plus grands bureaux où se concentrent les principales difficultés, l'attente pour les opérations simples devra rester inférieure à 4 minutes. De plus, le taux d'attente moyen dans l'ensemble des bureaux devra être inférieur à 7 minutes en 2012.

### **Contacts presse :**

Cabinet de François BAROIN : 01 53 18 42 96

Cabinet de Valérie PECRESSE : 01 53 18 43 10



Cabinet de Bruno LE MAIRE : 01 49 55 59 74  
Cabinet d'Eric BESSON : 01 53 18 45 13