

AVENANT
AU CONTRAT DE SERVICE PUBLIC

2008 – 2012

ENTRE

L'ETAT ET LA POSTE

Préambule

En juillet 2008, l'Etat et La Poste ont conclu un contrat de service public pour la période 2008-2012. Ce contrat définit les engagements de l'Etat et de La Poste concernant les modalités d'exercice et de financement des quatre missions de service public exercées par La Poste : service universel postal ; transport et distribution de la presse ; accessibilité bancaire ; aménagement du territoire.

Depuis 2008, l'environnement économique concurrentiel et juridique qui prévalait au moment de la signature du contrat de service public, a connu des évolutions significatives.

La loi du 9 février 2010 relative à l'entreprise publique La Poste et aux activités postales qui a transformé La Poste en société anonyme et assuré la transposition de la directive postale 2008/6/CE du 20 février 2008, a apporté des évolutions notables au cadre législatif et réglementaire organisant ces missions.

Ainsi, avec la suppression du secteur réservé depuis le 1^{er} janvier 2011, l'ensemble des activités du groupe sont totalement ouvertes à la concurrence.

La mission de service public de La Banque Postale, qui a été définie par la loi de régulation des activités postales du 20 mai 2005, a également été précisée par la loi n° 2008-776 de modernisation de l'économie du 4 août 2008 qui a mis fin à l'exclusivité de distribution du livret A.

Dans le même temps, le développement des échanges électroniques n'a pas été sans conséquence sur les missions de service public du groupe La Poste comme sur ses autres activités, en entraînant une baisse importante des volumes de courrier. A contrario, la forte croissance du e-commerce a bénéficié à l'activité colis.

La «révolution numérique» entraîne également une évolution en profondeur des modes de consommation des produits postaux et modifie l'ensemble des relations entre les clients et les prestataires de services postaux.

Le souci de la protection de l'environnement modifie aussi les attentes et les comportements des clients de La Poste, qu'il s'agisse des particuliers ou des entreprises.

Face à la contraction des volumes de courrier, La Poste doit développer des offres innovantes dans ce champ d'activité aujourd'hui totalement ouvert à la concurrence et trouver des relais de croissance dans ses autres métiers : colis, express et banque de détail, tout en accomplissant ses missions de service public. Cette situation constitue un défi important pour le groupe au cours des prochaines années.

L'actualisation du contrat de service public, sous la forme d'un avenant portant sur les années 2011 et 2012 qui vient compléter les engagements pris par La Poste et par l'Etat en 2008, tient compte de ce contexte.

Cette actualisation est nécessaire au regard de l'ensemble de ces évolutions et pour préciser la trajectoire indicative des objectifs de qualité de service et de temps d'attente des usagers en 2011 et 2012. Tel est l'objet du présent document qui constitue l'avenant au contrat de service public entre l'Etat et La Poste pour la période 2008-2012.

SOMMAIRE

| | |
|---|-----------|
| LE SERVICE UNIVERSEL POSTAL | 4 |
| 1. LE NOUVEAU CONTEXTE INSTITUTIONNEL ET DE MARCHÉ DE L'ACTIVITÉ COURRIER | 4 |
| 2. PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE LA PÉRIODE 2008-2010 | 4 |
| 3. ENGAGEMENTS POUR LA PÉRIODE 2011-2012..... | 6 |
| LE TRANSPORT ET LA DISTRIBUTION DE LA PRESSE | 9 |
| 1. L'ACCORD TRIPARTITE ÉTAT - PRESSE - POSTE SIGNÉ LE 23 JUILLET 2008 DÉFINIT LE CADRE D'EXERCICE DU SERVICE DU TRANSPORT POSTAL DE LA PRESSE JUSQU'EN 2015 | 9 |
| 2. LE REPORT DE LA MISE EN ŒUVRE DE L'AUGMENTATION TARIFAIRE PRÉVUE PAR L'ACCORD DU 23 JUILLET 2008 EST INTÉGRALEMENT COMPENSÉ PAR L'ÉTAT..... | 10 |
| L'ACCESSIBILITÉ BANCAIRE | 11 |
| 1. RAPPEL DES MODALITÉS DE COMPENSATION PAR L'ÉTAT DE LA MISSION D'ACCESSIBILITÉ BANCAIRE DE LA POSTE PRÉVUES PAR LA LOI DE MODERNISATION DE L'ÉCONOMIE DU 4 AOÛT 2008. | 11 |
| L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE | 13 |
| 1. ÉVOLUTION DU RÉSEAU DES POINTS DE CONTACT DE LA POSTE ET DU CADRE JURIDIQUE DE LA MISSION D'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE | 13 |
| 2. ENGAGEMENTS DE LA POSTE ET DE L'ÉTAT EN 2011 ET 2012..... | 14 |
| ANNEXE : TRAJECTOIRE INDICATIVE DE QUALITÉ DE SERVICE POUR 2011 ET 2012 | 17 |

Le service universel postal

1. Le nouveau contexte institutionnel et de marché de l'activité courrier

Le marché du courrier est entièrement libéralisé depuis le 1^{er} janvier 2011, avec la transposition de la troisième directive postale par la loi du 9 février 2010.

Jusqu'au 31 décembre 2010, La Poste continuait de bénéficier d'un large secteur réservé pour les envois de correspondances inférieurs à 50 grammes et dont le prix était inférieur à 2 fois et demie le tarif de base (soit près de 83,5 % des envois de correspondances en 2010). Ce monopole a pris fin au 31 décembre 2010, en application de la directive européenne 2008/6/CE du 20 février 2008 relative à l'achèvement du marché intérieur des services postaux de la Communauté.

La loi postale du 9 février 2010 a également confirmé La Poste dans son rôle de prestataire du service universel pour une durée de quinze ans et maintenu le périmètre du service universel, ce qui se traduit par une distribution 6 jours sur 7 sur l'ensemble du territoire national, par une péréquation tarifaire pour les envois égrenés et par une exigence d'accessibilité des points de contact. Ces obligations garantissent le maintien d'un service universel de qualité.

Les principes généraux d'exercice du service universel sont ceux des missions de service public : continuité, adaptabilité, recherche de la meilleure efficacité économique et sociale, qualité de service, caractère abordable des tarifs et orientation sur les coûts.

En outre, la loi du 9 février 2010 a apporté des précisions sur le fonctionnement éventuel du fonds de compensation du service universel postal. Créé par la loi de régulation des activités postales de 2005, ce fonds pourrait être activé à la suite d'une demande de La Poste faisant valoir qu'elle supporte une charge inéquitable imputable à ses obligations de service universel. La contribution de chaque prestataire serait alors déterminée par l'ARCEP, au prorata du nombre d'envois postaux qu'il achemine dans le champ du service universel.

2. Principaux faits marquants de la période 2008-2010

2.1. Baisse structurelle des volumes du courrier, ouverture totale des marchés postaux à la concurrence et montée des préoccupations environnementales des clients

La baisse des volumes de courrier s'est accélérée depuis 2008, malgré un léger ralentissement en 2010. Le trafic des flux domestiques qui était de 18 milliards en 2007, est passé de 17,6 milliards de plis en 2008 à 16,1 milliards en 2010, soit une baisse de 8,5 % en deux ans. Cette baisse est conforme aux prévisions mais reste particulièrement marquée sur certains segments du marché (entre 2008 et 2010, la baisse est de -12 % sur le courrier des particuliers et des TPE, et elle est de -7,8 % sur le courrier de gestion des entreprises). Cette baisse structurelle est notamment liée aux préoccupations des entreprises en termes de rationalisation et de réduction des coûts.

Ces évolutions se déroulent dans un marché entièrement libéralisé, dans lequel la concurrence se développe sur les niches les plus rentables, et s'inscrivent dans le nouveau contexte institutionnel cité supra.

Par ailleurs, une majorité de clients, de plus en plus sensibles à l'impact écologique de leur courrier, souhaitent une réduction des émissions polluantes. Les grands clients en particulier souhaitent être informés du bilan carbone des différentes offres, afin de l'intégrer dans leurs politiques d'achat.

2.2. Le service universel du colis est marqué par le développement du e-commerce

En 2010, 33,1 millions de colis ont été traités dans le cadre de l'offre de service universel de La Poste. Celle-ci comprend une offre d'envois de Colissimo égrenés, domestiques ou internationaux, simples ou recommandés¹. En pratique cette offre est surtout utilisée par les particuliers et par les petites entreprises et plus de 90 % du trafic est domestique.

L'intensification de l'utilisation d'Internet conduit à un développement significatif des affranchissements en ligne, la commercialisation des colis ne passant plus exclusivement par le guichet. Ainsi, depuis 2008, les Colissimo affranchis en ligne sont passés de 0,8 à 3,5 millions d'objets par an, leur proportion passant de 3 % à 10,5 % du trafic des Colissimo.

Dans ce contexte, il est nécessaire d'adapter la mesure et le suivi de la qualité de service à l'apparition de ces nouveaux usages.

2.3. Une qualité de service qui progresse, que le tassement conjoncturel lié à de fortes et nombreuses perturbations externes en 2010 ne remet pas en cause

| | 2008 | | 2009 | | 2010 | |
|--|----------|---------|----------|---------|----------|---------|
| | Objectif | Réalisé | Objectif | Réalisé | Objectif | Réalisé |
| Lettre J+1 au niveau national | 83 % | 83,9 % | 84 % | 84,7 % | 85 % | 83,4 % |
| Lettre au plus J+2 au niveau national | 95 % | 96,8 % | 95,5 % | 96,8 % | 96 % | 96 % |
| Colissimo guichet J+2 | 85 % | 85 % | 86 % | 87,7 % | 87 % | 84,8 % |
| Colissimo guichet J+3 | 95 % | 96,3 % | 95 % | 96,6 % | 95 % | 95,2 % |
| Courrier transfrontières communautaire J+3 import | 85 % | 97 % | 85 % | 95,7 % | 85 % | 93,5 % |
| Courrier transfrontières communautaire J+5 import | 97 % | 99,5 % | 97 % | 99,3 % | 97 % | 98,6 % |
| Taux de réponse des réclamations courrier domestique dans un délai de 21 jours | 90 % | 97,7 % | 90 % | 95,3 % | 90 % | 99 % |

La qualité de service a progressé régulièrement depuis 2003. En 2008 et en 2009, tous les objectifs de qualité de service du service universel postal ont été dépassés.

En revanche, en 2010, les objectifs de qualité de service pour la lettre à J+1 et le colissimo guichet à J+2 fixés dans la trajectoire indicative de qualité de service du contrat de service public n'ont pas été atteints.

¹ Selon l'article R.1 du CPCE, les colis relevant du SU comprennent : « Les services d'envois de colis postaux pesant au plus 20 kg, en envoi ordinaire ou en recommandé, offerts au public à l'unité, à l'exclusion des services d'envois offerts à des entreprises en exécution de contrats portant sur plusieurs envois ».

En effet l'année 2010 a été marquée par une accumulation ininterrompue et inédite de perturbations externes à La Poste :

- Des événements climatiques ont marqué le premier quadrimestre et la fin de l'année. Il s'agit, en hiver, d'intempéries atypiques par leur fréquence, leur durée et le nombre de régions concernées. Ces événements climatiques ont eu pour effet d'augmenter le nombre de jours frappés par une interdiction de circuler des poids-lourds, particulièrement à la fin de l'année, par ailleurs toujours marquée par un pic de trafic. Cela a perturbé le transport et le traitement du courrier et des colis et retardé le retour à des conditions normales d'exploitation.
- Des mouvements sociaux nationaux liés à la réforme des retraites ont régulièrement perturbé la circulation (manifestations, blocages) et tout particulièrement en octobre 2010 (problèmes d'approvisionnement en carburants).

Toutefois, trois éléments d'appréciation permettent de prendre la mesure des progrès structurels accomplis en matière de qualité de service :

- la baisse de la qualité est sensiblement moins marquée que lors des autres années caractérisées par des conflits nationaux répétitifs ;
- la période estivale – qui a été exempte de perturbations météorologiques comme de conflits sociaux - amorçait une tendance d'amélioration exceptionnelle de la qualité, avec 87,1 % sur les flux de lettres en J+1 et 91,2 % sur le colissimo guichet en août ;
- in fine, malgré les perturbations externes rappelées ci-dessus, la qualité de service 2010 est restée très proche de celle de 2008, tant pour le courrier que pour le colis.

Les très bons résultats des premiers trimestres de 2011 viennent confirmer le caractère conjoncturel du recul de la qualité de service observé en 2010.

Structurellement, les résultats de qualité de service du courrier connaissent une amélioration continue sur la période 1990-2009, avec la meilleure performance atteinte en 2009. On observe par ailleurs que les plateformes Cap Qualité Courrier (CQC) ouvertes avant juillet 2009 – c'est-à-dire ayant terminé leur montée en charge – réalisent une qualité de service supérieure de 3,6 points à la moyenne nationale.

3. Engagements pour la période 2011-2012

3.1. Les engagements de La Poste

La Poste s'est fixée pour ligne de conduite de répondre aux attentes de chacun par une offre adaptée.

Les clients, particuliers et entreprises, expriment au sujet du courrier une grande diversité d'attentes, confirmée par de nombreuses études externes : les trois-quarts d'entre eux attendent avant tout une grande fiabilité et un quart des clients attend une distribution le lendemain.

C'est pourquoi La Poste a enrichi l'offre de courrier en lançant le 3 octobre 2011 deux nouveaux services :

- une Lettre Verte distribuée en J+2, plus économique (0,57 €) et plus écologique puisque n'utilisant pas de transport aérien (sauf pour la Corse et les DOM), avec un haut niveau de qualité de service.

Cette nouvelle offre est ajoutée au catalogue du service universel et trouve donc sa place dans le contrat de service public. La trajectoire indicative de qualité de service prévue par ce contrat (cf. annexe) intègre cette nouvelle offre, la mesure de qualité de service devant être mise en place et fiabilisée au cours de l'année 2012.

- une Lettre en ligne, qui peut être expédiée depuis le monde entier à partir de tout ordinateur connecté à Internet, qui est imprimée par La Poste et distribuée en J+1.

Avec la lettre prioritaire actuelle, distribuée en J+1, qui est intégralement maintenue dans toutes ses caractéristiques et pour la totalité des flux (de proximité comme lointains en tout point du territoire), ces deux nouvelles offres créent une véritable gamme de courrier rapide offrant un choix de solutions adaptées à la diversité des attentes exprimées par les clients.

Les courriers distribués avec retard constituent un irritant important pour les particuliers comme pour les acteurs économiques. C'est pourquoi un objectif de réduction des délais excessifs de distribution du courrier prioritaire a été introduit dès le contrat de plan signé entre l'Etat et La Poste en 1995. Afin de répondre aux attentes de ses clients, et compte tenu de la modernisation de son appareil de production, La Poste s'engage sur une réduction significative des délais de distribution excessifs du courrier prioritaire (cf. annexe).

S'agissant du service universel du colis, outre la reconduction de ses engagements de qualité de service précédents, La Poste s'engage sur un objectif de qualité de service spécifique, adapté aux besoins de tous les clients (particuliers ou entreprises) réalisant des affranchissements électroniques. Pour tous les colis du service universel, elle s'engage sur un objectif nouveau de réduction des délais de distribution excessifs des colis (cf. annexe).

Elle s'engage aussi sur un objectif de traitement des réclamations dans un délai de 21 jours (cf. annexe).

Concernant la lettre recommandée, le présent contrat est enrichi d'un indicateur et d'un objectif de distribution en J+2 à compter de 2012, cet indicateur correspondant à une attente forte de la part des clients – particuliers comme acteurs économiques.

Par ailleurs, au regard des efforts de modernisation significatifs engagés par La Poste depuis plusieurs années, l'opérateur sera en capacité de mesurer la perte des objets recommandés conformément à la norme européenne EN 14137 à compter de l'exercice 2012. Des travaux seront menés conjointement entre La Poste et l'Etat afin d'introduire un objectif concernant la perte des objets recommandés dans le cadre du prochain contrat de service public.

La Poste reste particulièrement soucieuse d'adapter ses services aux évolutions des modes de vie des citoyens comme à celles de l'organisation de la vie économique. Cela s'est traduit, par exemple, par une extension des horaires d'ouverture en soirée dans les bureaux de poste de grandes agglomérations. Dans le même état d'esprit, l'Etat et La Poste engageront dès le 2^{ème} semestre 2011 des travaux en vue de la définition d'un indicateur relatif à l'heure limite de dépôt du courrier associé à l'accessibilité de la population aux boîtes aux lettres.

Enfin, afin d'améliorer la connaissance des offres par les clients², La Poste s'engage à fournir une information complète, adaptée, lisible et visible en bureaux de poste ainsi que sur son site internet sur ses différents produits. Elle s'engage à mener des campagnes d'information et de communication valorisant la diversité de ses offres et correspondant à la diversité des besoins clients, y compris concernant les services économiques de ses offres courrier.

² Les résultats de l'étude qualité de service de 2011 (DGCIS-ARCEP-London Economics) indiquent une forte asymétrie d'informations en défaveur des usagers : 36 % des particuliers et 19 % des établissements interrogés ne connaissent pas l'existence de la lettre économique. Parmi les personnes et établissements déclarant connaître la lettre économique, 12 % des particuliers et 18 % des ménages déclarent connaître les tarifs de la lettre économique (Cf. p. 8 de la Synthèse publique des résultats de l'étude : <http://www.industrie.gouv.fr/poste/pdf/synthese-etude-postale.pdf>).

3.2. Les engagements de l'Etat

L'Etat réaffirme son souhait que le service universel postal soit exercé avec un haut niveau de qualité de service et qu'il réponde aux attentes de ses utilisateurs. Compte tenu des évolutions des besoins et des pratiques des clients (particuliers comme acteurs économiques)³, l'Etat développe une réflexion renouvelée sur les indicateurs de qualité du service universel postal. Dans cette optique, l'Etat et La Poste se sont engagés depuis le 2^{ème} trimestre 2011 dans un travail commun sur des indicateurs complémentaires de qualité de service, et ce dans la perspective du prochain contrat de service public.

Dans l'éventualité où l'équilibre économique du service universel serait menacé par la baisse des volumes de courrier et par la concurrence, l'Etat s'engage à élaborer les dispositions législatives et réglementaires permettant de préserver le service universel, dans le strict respect des règles de concurrence.

Un rendez-vous entre La Poste et l'Etat aura lieu, en toute hypothèse en 2012, avant la fin du contrat de service public, pour faire le point sur l'évolution du service universel et sur la réglementation afférente.

Ce rendez-vous permettra de préparer l'information du Parlement par le Gouvernement au sujet des conditions d'exécution par La Poste de sa mission de service universel postal ainsi que des moyens mis en œuvre pour l'améliorer. Selon l'article 19 de la loi du 9 février 2010, cette information doit en effet avoir lieu tous les trois ans.

³ qui sont confirmées par les études menées par La Poste, comme par celle menée en 2010-2011 par la DGCIS et l'ARCEP sur les besoins socio-économiques des clients en termes de qualité du service universel postal.

Le transport et la distribution de la presse

La loi du 9 février 2010 relative à l'entreprise publique La Poste et aux activités postales rappelle l'ensemble des missions de service public de La Poste dont font partie le transport et la distribution de la presse à prix préférentiels.

1. L'accord tripartite Etat - Presse - Poste signé le 23 juillet 2008 définit le cadre d'exercice du service du transport postal de la presse jusqu'en 2015

Le ministre de la culture et de la communication, le ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi, le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique et le secrétaire d'Etat chargé de l'Industrie et de la consommation auprès de la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi et le président du Groupe La Poste, ont signé le 23 juillet 2008 un protocole d'accord sur l'acheminement des abonnements de presse par voie postale.

Ce protocole couvre une durée de sept années, de 2009 à 2015, afin de donner à chaque partenaire une visibilité suffisante sur les évolutions à venir dans un contexte où la presse est confrontée au défi de la révolution numérique et aux mutations du marché publicitaire et où La Poste doit s'adapter à la libéralisation totale du marché du courrier.

Les engagements de l'Etat, les efforts de la presse en matière tarifaire et l'amélioration continue des performances de La Poste en matière de gestion et d'organisation industrielle, permettent une réduction du déséquilibre économique du service du transport postal de la presse lié au caractère préférentiel des tarifs pratiqués. Cette activité continue toutefois de générer un déficit structurel important pour La Poste, de 379 M€ en 2009 et de 341 M€ en 2010.

Les principaux points retenus dans les accords sont les suivants :

L'Etat continue d'aider financièrement le service du transport et de la distribution de la presse ; il compense, sous forme d'une participation financière annuelle, les surcoûts de la mission de service public qu'il confie à La Poste et s'engage, sur la période, à apporter à La Poste une contribution annuelle qui sera de 242 M€ en 2009, 2010 et 2011 ; elle évoluera ensuite pour atteindre 232 M€ en 2012, 217 M€ en 2013, 200 M€ en 2014 et 180M€ en 2015.

La trajectoire d'évolution des tarifs de service public prend en compte la spécificité de chacune des catégories de presse. L'évolution globale des tarifs prévue par les accords tripartites sur sept années sera légèrement inférieure à 11 % pour les publications de presse quotidienne à faibles ressources publicitaires et de petites annonces et à 25 % pour la presse d'information politique et générale. Elle sera proche de 34 % pour le reste de la presse. A ces hausses s'ajoutera l'indice des prix à la consommation qui sera appliqué dans sa totalité jusqu'à 2,5 % et à 75 % de sa valeur au-delà.

La Poste s'engage sur une réduction nette des coûts complets attribuables au service de transport postal de la presse de 200 M€ en 2015, hors inflation.

La combinaison de la réduction des coûts postaux, des mesures tarifaires et de la contribution financière de l'Etat, tels que prévus dans l'accord, devrait permettre de couvrir, au terme de l'accord, les coûts complets attribuables à la presse.

Un tarif de service universel destiné aux publications de presse est proposé depuis le 1^{er} janvier 2009.

Les parties confirment leur engagement en faveur du développement rapide du portage de la presse. Un comité de suivi, composé de représentants de chacune des parties signataires de l'accord, se réunit au moins une fois par an pour examiner le bilan annuel de la mise en œuvre du protocole, veiller au respect des engagements pris par chacune des parties, et traiter des éventuelles difficultés de mise en œuvre.

2. Le report de la mise en œuvre de l'augmentation tarifaire prévue par l'accord du 23 juillet 2008 est intégralement compensé par l'Etat

Le 23 janvier 2009, lors de la clôture des Etats généraux de la presse écrite, le Président de la République a décidé qu'en raison du changement radical du contexte économique « *la mise en œuvre de l'accord Presse-Poste sera reportée d'un an, le manque à gagner pour La Poste étant intégralement compensé par l'Etat* ».

En application de cette décision, la hausse des tarifs réglementés du transport postal de la presse et la répercussion de l'inflation prévues au 1^{er} janvier 2009 ont été neutralisés et le manque à gagner pour La Poste est compensé annuellement par l'Etat.

Ainsi l'Etat s'est engagé, sur la période de l'accord Etat-Presse-La Poste (2009-2015), à compenser intégralement à La Poste ce manque à gagner évalué chaque année en fonction des évaluations de trafic présentées par La Poste.

A partir de 2010, les tarifs appliqués sont calculés conformément aux termes de l'accord tripartite Etat-presse-La Poste du 23 juillet 2008, en appliquant le report d'un an de la hausse des tarifs.

Ainsi en 2011, les factures reçues par les éditeurs comportent un dispositif de remise permettant de ramener les augmentations nettes supportées par les éditeurs au niveau des augmentations initialement prévues par l'accord pour l'année 2010 majorées de la dernière valeur connue de l'inflation (au cas particulier mesurée entre juin 2009 et juin 2010). Ce mode de calcul devrait être appliqué jusqu'au terme de l'accord.

Le montant de la compensation par l'État à La Poste du moratoire d'un an sur les tarifs postaux de presse s'est élevé à 23,7 M€ en 2009 et à 24,5 M€ en 2010. Ce montant est estimé à 26,5 M€ pour 2011 et 27,7 M€ pour 2012, sur la base d'une évolution de trafic annuelle marquée par une baisse des volumes transportés de - 6 % pour les publications de presse d'information politique et générale (IPG), comme pour les publications hors IPG. Les crédits nécessaires à cette compensation sont pris en charge dans le programme 180 « presse » de la mission médias du Ministère de la Culture et de la Communication.

Cette disposition exceptionnelle visant les tarifs ne remet pas en cause les autres dispositions du protocole d'accord.

L'accessibilité bancaire

Le présent avenant prend acte des apports de la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008 qui a précisé les modalités de compensation de la mission d'accessibilité bancaire de La Poste et de ceux de la loi du 9 février 2010 qui a inclus la lutte contre le surendettement et sa prévention dans le champ du contrat de service public.

1. Rappel des modalités de compensation par l'Etat de la mission d'accessibilité bancaire de La Poste prévues par la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008

La loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008 a généralisé la distribution du livret A à toutes les banques au 1^{er} janvier 2009 et a prévu les modalités de rémunération des réseaux distributeurs, en particulier celle de La Poste.

Les obligations spécifiques de La Banque postale en ce qui concerne le livret A sont les suivantes :

- ouvrir un livret A à toute personne qui en fait la demande ;
- effectuer gratuitement les opérations de dépôt et de retrait à partir de 1,5 euros (seuil de 10 euros pour les autres établissements bancaires) ;
- accepter les domiciliations de virements et de prélèvements de certaines opérations (minima sociaux, factures de gaz et d'électricité...).

Pour la mise en œuvre de ces dispositions deux conventions ont été signées :

- entre l'Etat et La Banque Postale au sujet des conditions applicables à La Banque Postale pour la distribution et le fonctionnement du livret A ;
- entre La Poste et La Banque Postale pour préciser les conditions dans lesquelles les opérations sur les livrets A sont effectuées dans les bureaux de Poste.

S'agissant de la rémunération des fonds collectés, La Banque Postale perçoit une rémunération des encours commune à l'ensemble des banques, un complément de rémunération versé aux réseaux historiques pendant la phase transitoire et une rémunération complémentaire (article L221-6 du code monétaire et financier) au titre des obligations spécifiques qui lui incombent en matière de distribution et de fonctionnement du livret A.

En effet, ces obligations confèrent aux livrets A ouverts à La Banque Postale des caractéristiques particulières qui entraînent des surcoûts : fin 2010, sur près de 20 millions de livrets A, 55 % avaient un avoir inférieur à 150 € et représentaient 0,56% des encours. Ces livrets représentaient 42 % de l'ensemble des opérations effectuées sur les livrets A.

Ainsi, la rémunération complémentaire de La Banque Postale est calculée de manière à lui assurer une compensation proportionnée aux missions de service d'intérêt économique général qui lui sont confiées.

Compensation de La Banque Postale au titre de sa mission spécifique d'accessibilité bancaire

| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|------|------|------|------|------|------|
| Compensation spécifique de la mission d'accessibilité bancaire de La banque Postale | 280 | 270 | 260 | 250 | 235 | 210 |

2. Engagements de La Banque Postale au titre de la lutte contre le surendettement et en faveur de sa prévention⁴

La loi du 9 février 2010 relative à l'entreprise publique La Poste et aux activités postales a inclus la lutte contre le surendettement et sa prévention dans le champ du contrat de service public entre l'Etat et La Poste.

L'article 6 de cette loi précise que le contrat de service public « *contient des engagements de La Poste en matière de lutte contre le surendettement et de prévention de celui-ci, en particulier en ce qui concerne le crédit à la consommation renouvelable, et de promotion du microcrédit* ».

Parallèlement, la loi du 1^{er} juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation a renforcé la réglementation s'appliquant aux activités de crédit à la consommation en imposant aux prêteurs de nouvelles obligations, particulièrement pour le crédit renouvelable. Dans ce contexte, La Banque Postale s'engage à poursuivre son action en faveur de la lutte contre le surendettement et la prévention de celui-ci. Elle s'engage à poursuivre sa politique de crédit responsable, quelque soit le crédit accordé.

Les offres de crédits à la consommation de La Banque Postale ont anticipé les obligations de la loi du 1^{er} juillet 2010. La Banque Postale privilégie les offres de crédit adaptées aux besoins de ses clients, qu'il s'agisse de crédits renouvelables ou amortissables et accompagne leur octroi par une démarche de conseil personnalisé de ses clients visant à prévenir le surendettement et à accompagner les emprunteurs tout au long de la durée du prêt.

S'agissant du crédit renouvelable, elle a choisi de développer cette activité après que l'ensemble du dispositif contenu dans la loi du 1^{er} juillet 2010 relatif notamment à la publicité, aux taux applicables et aux durées de remboursement, soit connu. Ainsi, La Banque Postale s'inscrit d'emblée dans le cadre des nouvelles pratiques prévues par la loi. Elle veille en particulier à une mise en œuvre particulièrement vigilante du devoir d'explication qui incombe à ses personnels au terme de l'article L. 311-8 du code de la consommation. En outre, elle use, lorsqu'elle l'estime nécessaire pour prévenir un risque de surendettement pour un client détenteur d'un crédit renouvelable, de la faculté que lui offre l'article L. 311-16 du code de la consommation, de suspendre ou de diminuer le montant du plafond de ce crédit renouvelable.

La Banque postale veille également, par tout moyen ou partenariat utile, à détecter de manière précoce les difficultés d'endettement susceptibles d'affecter certains de ses clients, afin de leur proposer un accompagnement adapté et propre à éviter une aggravation de leur situation allant jusqu'au surendettement. Dans ce cadre, elle a mis en place un dispositif de détection des premiers signaux de difficultés avec deux modalités de prise en charge : en interne avec une entité dédiée à ces clients, le Pôle Accompagnement, et en partenariat avec un acteur spécialisé dans l'accompagnement budgétaire pour les cas de multi endettement et / ou de difficultés persistantes et / ou récurrentes.

S'agissant du microcrédit personnel, La Banque Postale, qui a bénéficié d'une extension de son agrément en mars 2007 pour développer cette activité, s'engage à poursuivre le développement de ses partenariats avec le tissu associatif local pour financer les projets d'insertion des populations fragiles. Concernant le microcrédit professionnel, La Banque Postale intégrera cette activité dans le cadre de son activité de financement des personnes morales pour laquelle elle vient d'obtenir une extension d'agrément.

⁴ Ces engagements spécifiques demandés à La Poste ne relèvent pas, en tant que tels, de la mission d'accessibilité bancaire.

L'aménagement du territoire

1. Evolution du réseau des points de contact de La Poste et du cadre juridique de la mission d'aménagement du territoire

1.1 Les dispositions complémentaires de la loi du 9 février 2010 en matière d'aménagement du territoire

L'article 6 de la loi du 20 mai 2005 de régulation des activités postales a fixé une règle d'accessibilité en matière d'aménagement du territoire qui est respectée dans la quasi-totalité des départements. Cette règle prévoit que *«sauf circonstances exceptionnelles, plus de 10 % de la population d'un département ne peut se trouver 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»*. Cette règle est complémentaire de l'obligation d'accessibilité de La Poste au titre du service universel postal.

Par la suite, la loi du 9 février 2010 relative à l'entreprise publique La Poste et aux activités postales a précisé que le réseau des points de contact de La Poste doit compter au moins 17 000 points. L'évaluation annuelle du coût net du maillage territorial complémentaire permettant d'assurer la mission d'aménagement du territoire de La Poste a été confiée à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP). Le décret précisant la méthodologie de calcul du coût net de la mission par l'ARCEP a été publié le 20 juillet 2011.

Au regard de l'évaluation effectuée par l'ARCEP, le taux d'abattement des taxes locales dont bénéficie La Poste sera fixé par l'Etat. Celui-ci pourra éventuellement être porté à 95 %.

En 2010, le montant de l'abattement fiscal (à 85 %) était de 156 millions d'euros, tandis que le déficit restant à la charge de La Poste, après prise en compte de cet abattement était de 132 millions d'euros⁵.

1.2 Le réseau des points de contact de La Poste fin avril 2011

Au cours des trois dernières années, La Poste a poursuivi la transformation de ses points de contact, à travers un accroissement du nombre de «relais-poste» et d'agences postales communales et la réduction corrélative des bureaux gérés en propre.

A la fin du mois d'avril 2011, selon les données de l'Observatoire de la présence postale territoriale, sur un total de 17 076 points de contacts, La Poste comptait 10 110 bureaux de poste, 6 934 points partenariaux (40,6 % du nombre de points de contacts du réseau) et 32 bureaux militaires.

Depuis 2008, près de 2 500 bureaux de Poste ont été modernisés, dont 781 transformés en «Espaces Services Clients». Près de 600 millions d'euros ont été ainsi investis. 66 % des bureaux de Poste sont accessibles aux personnes à mobilité réduite et 317 bureaux ont été mis en accessibilité en 2009 et 2010.

⁵ Source : comptes réglementaires de La Poste.

1.3 Réalisation des objectifs en matière de réduction du temps d'attente des usagers dans les bureaux de poste entre 2008 et 2010

Les deux objectifs prévus par le contrat de service public signé en juillet 2008 ont été atteints sur la période 2008 -2010 :

- La Poste s'est engagée à ce que dans les 1000 bureaux où se concentrent les difficultés liées à l'attente, le temps moyen d'attente soit inférieur à 8 minutes en 2010. La Poste a réalisé sur ce plan des progrès sensibles et en 2010, le temps moyen d'attente observé a été de l'ordre de 6 minutes ;
- Le second objectif était de réaliser, dans les 1000 plus grands bureaux où se concentrent les difficultés liées à l'attente, l'ensemble des opérations simples en moins de 5 minutes, tous canaux confondus. Cet objectif a également été largement atteint, le temps d'attente pour ces opérations étant estimé à un peu plus de 3 minutes en 2010.

1.4 Le nouveau contrat tripartite de présence postale territoriale

La déclinaison du volet « aménagement du territoire » du contrat de service public a été également opérée via la mise en œuvre du contrat de présence postale territoriale signé par La Poste, l'Etat et l'AMF : un premier contrat s'est appliqué sur la période 2008-2010. Un deuxième contrat, couvrant la période 2011-2013, a été signé le 26 janvier 2011.

Ce contrat prend en compte les innovations apportées par la loi du 9 février 2010. Il fixe la ressource prévisionnelle du fonds postal national de péréquation territoriale à 170 M€ par an de 2011 à 2013. Ce fonds concourt au financement de la mission d'aménagement du territoire de La Poste en identifiant une série de dépenses concourant au maintien du maillage complémentaire de La Poste.

2. Engagements de La Poste et de l'Etat en 2011 et 2012

2.1 Engagements de La Poste

La Poste s'engage à poursuivre la modernisation de son réseau de points de contact et son adaptation aux besoins de la population dans le respect des engagements souscrits dans le contrat de présence postale territoriale 2011-2013.

La Poste est également co-signataire de l'accord national sur les services publics entre l'Etat et 9 opérateurs nationaux de services publics auxquels se sont associés la Caisse des dépôts et Consignations et l'Union nationale des Pimms⁶. Cet accord prévoit un engagement des partenaires à travailler ensemble et avec les collectivités territoriales volontaires pour mutualiser leur présence et développer leurs services dans des lieux d'accueil uniques en favorisant les moyens « multi-canal ». Il sera dans un premier temps mis en œuvre dans 23 départements ruraux expérimentaux.

La Poste veillera par ailleurs à poursuivre l'amélioration de l'accessibilité de ses bureaux pour les personnes à mobilité réduite, afin de respecter les obligations légales dans les délais impartis.

⁶ Points d'information et de médiation multiservices.

2.1.1 Rappel des engagements de La Poste souscrits dans le cadre du contrat tripartite

Le présent avenant au contrat de service public rappelle les engagements de La Poste figurant dans le nouveau contrat de la présence postale territoriale pour la période 2011-2013 entre l'Etat, La Poste et l'Association des maires de France.

En complément de ses obligations législatives ou réglementaires encadrant sa mission d'aménagement du territoire, la Poste s'est engagée dans le contrat de présence postale territoriale 2011-2013, à maintenir le nombre de points de contact en zones prioritaires dans chaque département (zones rurales, zones de montagne, zones urbaines sensibles et départements d'outre mer). Cet engagement porte sur près de 11 000 points de contact.

La Poste a réaffirmé ses engagements antérieurs concernant les règles d'évolution de son réseau de points de contact : nécessité d'un diagnostic préalable et partagé ainsi que de l'accord du maire et de son conseil municipal pour toute transformation d'un bureau de poste. La réversibilité des transformations des points de contact est assurée.

Conformément aux dispositions de la loi du 9 février 2010, le contrat de la présence postale territoriale prévoit en outre des dispositions relatives à l'évolution des horaires des bureaux en zones prioritaires : *« Toute évolution de l'amplitude horaire 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 trois mois pour transmettre ses observations dans le cadre d'un dialogue avec le représentant de La Poste. L'amplitude horaire d'ouverture d'un bureau de poste doit être maintenue pendant les deux années qui suivent celle au cours de laquelle une modification est intervenue. Ainsi une seule évolution de l'amplitude horaire d'un bureau de poste est possible pendant la durée du contrat. Ce dispositif s'applique à toute modification intervenue après le 1er janvier 2009. La modification de l'amplitude horaire d'ouverture d'un bureau de poste doit être proportionnée à l'évolution constatée de l'activité entre deux rapports formalisés. 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 d'un diagnostic partagé et formalisé. »*

Le contrat de présence postale territoriale précise également les modalités de mise en œuvre de l'expérimentation prévue par la loi du 9 février 2010, visant à ouvrir un bureau de poste jusqu'à 21 heures, un jour ouvrable par semaine, dans les communes de plus de 50 000 habitants.

Dans le cadre du contrat, à la suite d'une demande formulée par le Président de la République lors de son discours aux Assises des territoires ruraux en février 2010, La Poste s'est engagée à participer par l'intermédiaire du fonds postal national de péréquation territoriale à la création de points de contact supplémentaires (au-delà de la norme d'accessibilité) et au financement de l'installation de DAB dans des cantons qui en sont dépourvus dans le respect des règles de concurrence.

Le contrat tripartite prévoit également deux nouveaux programmes, pour conforter la présence postale dans les zones urbaines sensibles (ZUS) et les DOM.

Dans le cadre du programme DOM, La Poste s'efforcera d'apporter des améliorations, via diverses mesures visant à réduire le temps d'attente ou des expérimentations pour élargir les possibilités de retrait des instances (ex : création de relais-poste supplémentaires).

S'agissant des ZUS, La Poste s'engage à faire un effort accru de rénovation des bureaux et à accompagner les clientèles fragiles par des actions d'accueil et conseil personnalisés (assistance pour les opérations bancaires, services d'interprétariat et de médiation...)

2.1.2 Engagements de La Poste en matière de réduction du temps d'attente et d'accueil des clients

S'agissant de l'attente dans les bureaux de Poste, La Poste s'engage à ce que le temps moyen d'attente dans tous les bureaux de Poste soit inférieur à 7 minutes en 2012.

La Poste s'engage également à ce que dans les 1000 plus grands bureaux les opérations simples soient réalisées en moins de 4 minutes en 2011 et 2012, tous canaux confondus.

Les progrès accomplis en matière de service rendu aux clients des bureaux de Poste depuis 2008 conduisent La Poste à s'engager progressivement dans une démarche de mesure globale de la satisfaction des clients. Cette mesure ne devrait plus être fondée uniquement sur le temps d'attente, mais reposer sur la combinaison de plusieurs critères de satisfaction des clients. Avant la fin du présent contrat de service public, La Poste s'engage à fiabiliser un indicateur de mesure de la satisfaction globale des clients, qui reposera sur quatre composantes : la qualité de l'accueil, la qualité du conseil, le temps d'attente et la satisfaction en matière d'accessibilité. Cet indicateur figurera dans le prochain contrat de service public.

2.2 Engagements de l'Etat

L'Etat s'engage à continuer à accompagner La Poste et les élus locaux dans leur dialogue territorial en soutenant l'adaptation du réseau de La Poste et en prenant toutes les mesures qui pourraient être utiles à cet effet.

Notamment, l'Etat s'engage à trouver des solutions garantissant l'alimentation annuelle du fonds postal national de péréquation territoriale dans un cadre juridique sécurisé.

Conformément à l'article 1635 sexiès du code général des impôts, le montant de l'abattement de fiscalité locale dont bénéficie La Poste sera fixé en 2011 et 2012 au regard du montant du coût net calculé annuellement par l'ARCEP et en cohérence avec le contrat de présence postale territoriale 2011-2013.

Après examen du rapport de l'ARCEP, pris après avis de la CSPPCE, l'Etat fixera ainsi annuellement le taux de l'abattement de fiscalité directe locale dont La Poste bénéficie en contrepartie de sa mission d'aménagement du territoire.

Annexe : trajectoire indicative de qualité de service pour 2011 et 2012

| | 2011 | 2012 |
|---|-------------------------|----------------------|
| | Objectifs | Objectifs |
| Lettre prioritaire J+1 | | |
| Taux de distribution en J+1 | 85 % | 85 % |
| Délais excessifs (distribution au delà de J+3) | <1,2 % | <1,2 % |
| Taux de réponse des réclamations courrier domestique dans un délai de 21 jours | 95 % | 95 % |
| Lettre Verte | | |
| Taux de distribution en J+2 | | 90 % |
| Colissimo guichet | | |
| Taux de distribution en J+2 (simple ou recommandé) | 87 % | 87 % |
| Taux de distribution en J+2 avec affranchissement électronique (simple ou recommandé) | 87,5 % | 88 % |
| Délais excessifs (distribution au delà de J+4) | <2 % | <2 % |
| Taux de réponse des réclamations colis domestique dans un délai de 21 jours | 95 % | 95 % |
| Lettre recommandée | | |
| Taux de distribution en J+2 ⁷ | n/a | 88 % |
| Courrier transfrontière (import) | | |
| Taux de distribution en J+3 | 90 % | 90 % |
| Taux de distribution en J+5 | 97 % | 97 % |
| Enseigne | | |
| Délais d'attente dans tous les bureaux de Poste | Moins de 7,30 mn | Moins de 7 mn |
| Délais d'attente pour les opérations simples dans les 1 000 plus grands bureaux | Moins de 4 mn | Moins de 4 mn |

⁷ Mesure établie à partir du Système de Collecte d'Information (SYCI) de La Poste.

A PARIS, le 14 FEV. 2012

En 5 exemplaires originaux,

Le Ministre de l'économie, des finances et
de l'industrie,



Monsieur François BAROIN

La Ministre du Budget, des Comptes publics
et de la Réforme de l'Etat, porte parole du
gouvernement,



Madame Valérie PECRESSE

Le Ministre de l'Agriculture, de l'Alimentation,
de la Pêche, de la Ruralité et de
l'Aménagement du territoire



Monsieur Bruno LE MAIRE

Le Ministre auprès du Ministre de
l'Economie, des Finances et de l'Industrie,
chargé de l'Industrie, de l'Energie et de
l'Economie numérique,



Monsieur Eric BESSON

Le Président Directeur Général de La Poste,



Monsieur Jean-Paul BAILLY