

CONTRAT D'ENTREPRISE

2023 – 2027

ENTRE

L'ETAT ET LA POSTE

**CONTRAT RELATIF AUX MISSIONS DE SERVICE PUBLIC
CONFIEES AU GROUPE LA POSTE**

Préambule

La loi modifiée du 2 juillet 1990 relative à l'organisation du service public de la poste prévoit que l'Etat conclue avec La Poste le contrat d'entreprise mentionné à l'article 140 de la loi n° 2001-420 du 15 mai 2001 relative aux nouvelles régulations économiques.

Ce contrat détermine en particulier les objectifs des quatre missions de service public et d'intérêt général qui sont confiées à La Poste.

En application de cette disposition, le présent contrat d'entreprise 2023-2027 exprime la volonté partagée de l'Etat et de La Poste de conforter les quatre missions de service public assurées par La Poste, d'établir les principales priorités qui seront poursuivies dans ce cadre et d'exprimer, à titre complémentaire, les contributions que La Poste est en mesure d'apporter à certaines politiques publiques.

Ce contrat intervient alors que le cadre d'action de La Poste a été transformé durant les dernières années.

L'actionnariat public de La Poste a été modifié suite à la décision du ministre de l'Économie et des Finances en août 2018 et à l'autorisation par la loi PACTE¹ en mai 2019. Le 4 mars 2020, la Caisse des Dépôts est devenue l'actionnaire majoritaire de La Poste avec 66 % du capital, l'État détenant une participation de 34 %.

En février 2021, le Groupe La Poste a adopté, après une large consultation de ses parties prenantes, son nouveau plan stratégique : « *La Poste 2030, engagée pour vous* ».

Ce nouveau plan stratégique s'appuie sur la réussite du plan précédent : « *La Poste 2020, conquérir l'avenir* ». Confronté à une attrition rapide de son activité historique de courrier en raison de la réduction des volumes, le Groupe La Poste a réussi son ambition de développement et de diversification de ses activités. Son chiffre d'affaires a augmenté de 22 milliards d'euros en 2014 à 35,4 milliards d'euros en 2022, et la part du courrier est passée de 36 % en 2014 à moins de 17 % en 2022. Les résultats enregistrés en 2022 ont démontré la résilience et la performance de l'entreprise face à une concurrence acérée sur la plupart de ses marchés.

Le cadre d'exercice des missions de service public a été consolidé. Un comité spécialisé des missions de service public a été créé en 2020 auprès du conseil d'administration du Groupe La Poste, présidé par un administrateur indépendant nommé par l'Etat. Le 22 juillet 2021, lors du comité de suivi de haut niveau, le Premier ministre a réaffirmé l'attachement de l'Etat à l'exercice par La Poste des quatre missions de service public qui lui sont confiées. Il a aussi confirmé son engagement pour leur juste compensation, ce qui a été traduit dans l'avenant au contrat d'entreprise 2018-2022 signé le 18 mai 2022.

En juin 2021, La Poste a fait le choix de devenir une société à mission telle que prévue par la loi PACTE précitée, et sa gouvernance a été adaptée en conséquence. Elle s'est dotée d'une raison d'être, d'objectifs sociaux et environnementaux et d'un comité des parties-prenantes dédié à cette mission.

¹ LOI n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises

Dans les prochaines années, le Groupe La Poste va poursuivre sa transformation, comme le prévoit son nouveau plan stratégique.

Ce plan stratégique prévoit la poursuite de la nécessaire transformation de l'entreprise pour devenir « *la première plateforme européenne du lien et des échanges, humaine et digitale, verte et citoyenne, au service de ses clients dans leurs projets, et de la société tout entière dans ses transformations* ». Dans ce cadre, le Groupe La Poste va consolider son modèle multi-activités, développer la satisfaction de tous ses clients à travers un haut niveau d'engagement et innover pour rester compétitif sur des marchés de plus en plus concurrentiels. Pour ses personnels, il maintiendra un modèle social ambitieux et attractif. Pour la société, il sera un acteur des transitions écologique, territoriale, démographique et numérique.

Il déploiera sa raison d'être : « *Au service de tous, utile à chacun, La Poste, entreprise de proximité humaine et territoriale, développe les échanges et tisse des liens essentiels en contribuant aux biens communs de la société tout entière.* ».

Conformément à sa trajectoire économique prévisionnelle, les ressources dégagées par la croissance rentable de l'entreprise permettront de moderniser les offres, de financer la croissance organique et externe en France et à l'étranger, de réduire la dette et de rémunérer les actionnaires.

C'est dans ce cadre stratégique et économique que La Poste assurera les missions de service public qui lui sont confiées, avec un haut niveau de qualité.

Par la loi du 9 février 2010 relative à l'entreprise publique La Poste et aux activités postales, le législateur a confié au Groupe La Poste l'exercice de ces quatre missions : le service universel postal, la contribution à l'aménagement du territoire, le transport et la distribution de la presse, l'accessibilité bancaire.

Par le présent contrat, l'Etat réaffirme l'importance de ces missions pour la collectivité et la nécessité de continuer à les adapter aux besoins et à en améliorer l'efficacité économique. Il entend apporter, dans la durée, à l'entreprise les compensations financières indispensables à la soutenabilité financière et à la modernisation de ces missions en tenant compte du coût qu'elles représentent pour La Poste.

La Poste assurera ces missions sur l'ensemble du territoire et s'appuiera sur des mesures de qualité et de satisfaction pour vérifier qu'elles répondent aux attentes des utilisateurs. Elle rendra compte de ces résultats dans le cadre de la gouvernance renforcée qui a été mise en place. Elle sera force de proposition auprès du Gouvernement et du Parlement concernant les évolutions de ces missions qui lui paraîtraient judicieuses.

Pour l'exécution de ce contrat d'entreprise, l'Etat et La Poste tiendront compte d'éventuelles circonstances exceptionnelles, comme cela a été le cas, à partir de 2020, du fait de la pandémie de Covid-19.

Ce contrat d'entreprise donnera lieu à un suivi régulier et à des clauses de rendez-vous.

Un bilan annuel d'exécution du contrat d'entreprise sera élaboré par La Poste et transmis au ministre chargé des postes ainsi qu'au président de la Commission supérieure du numérique et des postes.

Un comité de suivi de haut-niveau sera réuni chaque année pour examiner ce bilan. Présidé par le ministre chargé des postes, il réunira les représentants des différentes parties prenantes : élus nationaux et locaux, organisations syndicales et associations de consommateurs. Il pourra être précédé d'un comité technique destiné à préparer l'instance plénière et à examiner une ou plusieurs thématiques spécifiques.

Des clauses de rendez-vous, permettront de prendre en compte des évolutions significatives du cadre d'exercice de chacune des missions de service public qui pourraient notamment remettre en cause l'équilibre économique de chacune des missions.

Le comité spécialisé des missions de service public auprès du conseil d'administration pourra, à son initiative, examiner les réalisations et les perspectives de mise en œuvre de ce contrat.

En complément, sont intégrées au présent document les contributions que le Groupe La Poste se propose d'apporter, dans le cadre sa stratégie, à quatre politiques publiques majeures : l'autonomie à domicile, la mobilité durable, la confiance numérique et la cohésion territoriale.

Dans le cadre de son plan stratégique « *La Poste 2030, engagée pour vous* », le Groupe La Poste a en effet exprimé son ambition de contribuer aux transitions démographique, écologique, numérique et territoriale. Ces transitions représentent des défis considérables pour la France et donnent lieu à d'ambitieuses politiques publiques.

La Poste et ses filiales sont en mesure de participer, aux côtés des autres acteurs publics et privés, au déploiement sur le territoire de certaines de ces politiques publiques, en proposant des solutions innovantes et performantes attendues par les citoyens, en cohérence et en appui des mesures que l'Etat déploie déjà ou prévoit de mettre en place.

C'est dans cet esprit, et sans engagement des parties, que les contributions et les actions envisagées par le Groupe La Poste trouvent aussi leur place dans le présent document.

SOMMAIRE

Préambule.....	2
Le service universel postal	6
1 Le contexte et les enjeux	6
2 Les engagements des parties	8
3 Gouvernance	11
Le transport et la distribution de la presse	16
1 Le contexte et les enjeux	16
2 Les engagements des parties	17
3 Gouvernance	20
Aménagement du territoire	22
1 Le contexte et les enjeux	22
2 Les engagements des parties	25
3 Gouvernance	28
Accessibilité bancaire	29
1 Le contexte et les enjeux	29
2 Les engagements des parties	32
3 Gouvernance	34
L'évolution des missions de service public confiées à La Poste	35
1 Le contexte et les enjeux	35
2 Les engagements des parties	35
3 Gouvernance	35
Les contributions de La Poste aux politiques publiques, en appui à la population et aux territoires [Volet complémentaire]	36
1 Autonomie à domicile : le Groupe La Poste, acteur de "l'aller vers" pour accompagner les politiques publiques de lutte contre l'isolement et de prévention de la dépendance.....	36
2 Mobilité durable : Le Groupe La Poste, acteur engagé de la logistique décarbonée et de la livraison responsable en villes	38
3 Confiance numérique : le Groupe La Poste, acteur de référence des solutions souveraines de confiance, de citoyenneté et d'autonomie numériques pour tous	41
4 Cohésion territoriale : le Groupe La Poste, réseau accessible pour le déploiement des prestations d'intérêt général et des services aux publics.....	43

Le service universel postal

La loi du 9 février 2010 relative à l'entreprise publique La Poste et aux activités postales a désigné La Poste en tant que prestataire du service universel postal pour une durée de 15 ans à compter du 1^{er} janvier 2011.

Les dispositions du présent contrat d'entreprise relatives à l'exercice du service universel postal par La Poste couvrent donc la période du 1^{er} janvier 2023 au 31 décembre 2025.

Le Gouvernement et le Parlement seront amenés à statuer d'ici le 31 décembre 2025 sur les modalités d'exercice du service universel postal à partir du 1^{er} janvier 2026. Un dispositif est convenu entre l'Etat et La Poste qui permettra à chacune des parties de préparer au mieux cette échéance.

1 Le contexte et les enjeux

1.1 La diminution continue des volumes de courrier rend la mission de service universel postal désormais déficitaire malgré les efforts de performance de La Poste et les hausses tarifaires autorisées par l'Arcep

La loi du 9 février 2010 a précisé le cadre d'exécution et l'offre du service universel postal, qui comprend notamment une levée et une distribution 6 jours sur 7 sur l'ensemble du territoire national, les envois de colis postaux jusqu'à 20 kilogrammes, la mise en œuvre d'une péréquation tarifaire partielle pour les envois égrenés ainsi que des critères d'accessibilité des points de contact. Enfin, ce service doit prévoir des tarifs abordables et orientés sur les coûts. Ces obligations garantissent le maintien d'un service universel de qualité.

En un peu plus d'une décennie, les marchés du courrier et du colis ont été profondément transformés, et par voie de conséquence les conditions d'exercice du service universel postal.

Avec la diffusion des nouvelles technologies de l'information et de la communication, le nombre de courriers envoyés s'est fortement réduit. Cette tendance structurelle a été aggravée par l'épidémie de Covid-19. Le nombre de lettres transportées et distribuées par La Poste a diminué de 18,4 milliards de plis en 2008 à 6,7 milliards en 2022. La part de l'activité courrier du service universel dans le chiffre d'affaires du Groupe La Poste a représenté 15 % en 2022 contre 47 % en 2008.

La croissance de l'e-commerce a développé l'activité de livraison de colis. Alors qu'en 2019, La Poste traitait 30 millions de colis relevant du service universel, elle en a traité 33 millions en 2022 (à périmètre constant). Aussi, dans le champ du service universel, la baisse des volumes de courrier n'est pas, loin de là, compensée par l'augmentation des volumes de colis².

Aussi, malgré les efforts de performance de La Poste et les hausses tarifaires autorisées par l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep), la baisse globale et continue des volumes du service universel a rendu cette mission de service public déficitaire à partir de 2018. Ce déficit devrait persister dans l'avenir en raison de l'importance des coûts fixes que nécessite la mission.

² L'essentiel de la croissance de l'activité colis se concentre sur les flux BtoC et BtoB qui ne relèvent pas du service universel postal. Le volume total de colis livrés par le Groupe La Poste a atteint 2,6 milliards en 2022 contre 1 milliard en 2013 et 1,7 milliard en 2019.

COMPTE DU SERVICE UNIVERSEL EN COÛTS COMPLETS (EN MILLIONS D'EUROS)³

2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
+ 290	+ 175	+ 146	-365	-526	-782	-617

1.2 La mission de service universel postal demeure essentielle et doit s'adapter à la transformation profonde des modes de communication et de consommation

La mission de service universel postal demeure nécessaire.

La démarche participative menée par La Poste entre le 27 février et le 1^{er} décembre 2020, pour la préparation de son nouveau plan stratégique, confirme ce besoin. La mission du service universel de distribution de courrier et de colis est jugée indispensable par 86 % des clients particuliers et 80 % des clients professionnels de La Poste, par 89 % des associations (dont 100 % des associations de consommateurs) et par 85 % des élus qui ont participé à cette consultation.

La mission confiée par l'État français, en février 2021, à M. Jean Launay, ancien député, destinée à analyser les mutations des attentes vis-à-vis du service universel postal, constate, après la consultation de nombreuses parties prenantes, un attachement à une distribution du courrier six jours sur sept, à la présence d'un réseau de points de contacts important et au maintien d'une politique tarifaire abordable et maîtrisée. Le rapporteur établit aussi le besoin de renforcer et de pérenniser la soutenabilité financière du service universel postal grâce d'une part à une évolution des modalités du service, notamment des délais de distribution, et d'autre part au versement par l'État d'une compensation financière annuelle.

Le rapport sénatorial du 31 mars 2021 sur « *L'avenir des services publics de La Poste : compenser, contrôler, améliorer, détecter* », établi sous la responsabilité du sénateur M. Patrick Chaize, aboutit à des conclusions similaires.

La consultation publique menée par la Commission européenne sur l'évaluation de la Directive postale entre le 13 juillet et le 9 novembre 2020 montre aussi que le service universel postal reste essentiel pour une grande partie de la population, particuliers et entreprises.

1.3 L'Etat et La Poste conviennent de conforter la pérennité de la mission de service universel postal au moyen d'une contribution publique et d'une modernisation de la gamme

Prenant en compte ce constat et les propositions de M. Jean Launay précitées, le Premier ministre a annoncé le 22 juillet 2021 le versement par l'Etat à La Poste d'une dotation budgétaire annuelle visant à compenser une partie des surcoûts du service universel postal sur la période 2021-2025.

Le code des postes et des communications électroniques (CPCE)⁴ a été modifié par la loi de finances 2022 de sorte à attribuer à l'Arcep la compétence et la mission d'évaluation annuelle du coût net de ce service. Cette évaluation constitue une condition indispensable à la mise en œuvre de la compensation budgétaire par l'Etat au bénéfice de La Poste. Effectuée tous les ans, cette évaluation permettra d'apprécier le juste coût de la mission de service universel, permettant d'attester au regard de la réglementation des aides d'Etat l'absence de surcompensation de cette mission, comme l'exige l'encadrement européen relatif aux aides d'Etat sous forme de compensation de service public⁵

³ Pour 2020 et 2021 : avant compensation publique et hors provisions et reprises de provision comptables pour dépréciations des actifs du courrier

⁴ Articles L. 2-2 et L. 5-2

⁵ Encadrement 2012/C 8/03 du 20 décembre 2011

Pour ce faire, un décret en Conseil d'Etat, pris après avis de l'Arcep et de la commission supérieure du numérique et des postes (CSNP), précisera la méthode d'évaluation utilisée pour le calcul du coût net de la mission de service universel postal.

Parallèlement, le Premier ministre a annoncé son soutien à la préparation par La Poste d'ici à 2023 d'une nouvelle gamme traduisant les évolutions du service universel postal préconisées par M. Jean Launay dont les travaux, appuyés sur une large consultation des parties prenantes et de La Poste, ont fait émerger des propositions concrètes pour adapter le service universel postal à la révolution de la communication et des échanges.

1.4 La Commission européenne est saisie de la compatibilité du financement de la mission au regard du régime des aides d'Etat

L'Etat a engagé en novembre 2021 la procédure de notification de la compensation publique en contrepartie du service universel postal au titre des années 2021-2025. Cette procédure se poursuit conformément aux dispositifs européens applicables en la matière.

2 Les engagements des parties

2.1 La Poste met en œuvre une nouvelle gamme courrier de service universel postal, porteuse d'exigences de qualité et d'abordabilité-et contribuant à la transition écologique

La Poste a préparé une nouvelle gamme courrier de service universel, conforme aux annonces précitées du Premier ministre.

Cette nouvelle gamme est centrée sur une offre à J+3⁶ qui permet de mieux répondre aux besoins des clients, de maintenir un haut niveau de qualité et de réduire l'impact carbone de cette activité.

Cette gamme permet de mieux répondre à la diversité des besoins des clients, en proposant une offre très abordable et plus fiable pour les envois les plus courants en J+3 au sein d'un éventail de solutions en J+1, J+2, J+3 et J+4 couvrant la variété des besoins spécifiques des clients (envois urgents en J+1 de documents, envois suivis en J+2 de documents ou de petites marchandises, envois recommandés en J+3 de documents ou de petites marchandises, envois en J+2, J+3 et J+4 pour la communication et la relation-clients des professionnels et des entreprises). Les principales caractéristiques de cette nouvelle gamme courrier sont présentées en annexe 1 au présent chapitre.

Les tarifs des offres tiennent compte de leur fréquence d'usage, de leur poids dans le panier des clients et de la valeur de services qu'elles apportent.

Les facteurs continuent à distribuer 6 jours sur 7 sur tout le territoire auprès de tous les particuliers, les professionnels et les entreprises, les courriers urgents ou en limite de date.

L'ensemble de la gamme courrier porte une ambition de qualité et de fiabilité fixée à un niveau élevé. Elle contribue à réduire l'impact carbone de cette activité tout en améliorant la situation économique de la mission.

2.2 La Poste améliore la fiabilité des principales offres du service universel postal

Les objectifs de qualité de service sont fixés par arrêté du ministre chargé des postes.

Les objectifs envisagés pour les années 2023, 2024 et 2025 sont mentionnés en annexe 2 au présent chapitre. Ils traduisent une amélioration de la fiabilité du service universel à travers un objectif de qualité de service porté à 95% dès 2023 pour les principales offres offertes dans le cadre de cette mission.

⁶ L'ensemble des délais de distribution mentionnés sont indicatifs.

Dès lors que l'augmentation des volumes le justifierait sur le plan économique, La Poste étudiera un renforcement du réseau d'impression de la e-Lettre rouge, en augmentant le nombre de sites répartis sur le territoire. Dans ces conditions, l'objectif de qualité de service associé à ce produit pourrait être réexaminé de manière à déterminer si les objectifs de délai de distribution ou de délai excessif peuvent être augmentés.

En complément des objectifs réglementaires, l'Etat et La Poste suivront annuellement une liste d'indicateurs de qualité de service et de satisfaction client faisant l'objet d'une restitution publique. La liste et la méthode de mesure de ces indicateurs est précisée dans l'arrêté ministériel. L'annexe 3 définit les indicateurs suivis dans ce cadre et donnant lieu à publication. Comme suite à l'avis n° 2022-0680 du 29 mars 2022 de l'Arcep, cette liste est complétée de sorte à tenir compte des indicateurs dont les résultats de qualité de service sont d'ores et déjà rendus publics dans le cadre du tableau de bord du service universel postal.

La Poste continuera à faire paraître annuellement le tableau de bord du service universel postal, comme c'est le cas depuis 2006. Ce tableau, qui est mis en ligne sur le site internet du Groupe La Poste, fait notamment figurer ces indicateurs de qualité de service et d'évolution de la satisfaction client.

2.3 L'Etat verse chaque année à La Poste une contribution financière en compensation des coûts de la mission de service universel

Afin d'accompagner la mutation du service universel postal, de garantir sa pérennité et son caractère abordable, l'article L2-2 du CPCE prévoit que La Poste reçoit de l'Etat une compensation au titre de sa mission de service universel postal.

Les montants annuels maximums versés à La Poste au titre du financement du service universel postal sont les suivants au titre des années 2023 à 2025 :

MONTANTS ANNUELS MAXIMUMS DE LA CONTRIBUTION PUBLIQUE
VERSEE A LA POSTE AU TITRE DU SERVICE UNIVERSEL POSTAL
(EN MILLIONS D'EUROS)

2023	2024	2025
520	520	520

L'évolution de cette compensation pour la période suivante sera discutée dans le cadre des discussions prévues à la partie 3 « Gouvernance » du présent chapitre.

2.3.1 Modulation de la compensation en fonction des résultats de qualité de service

Le montant de la compensation est modulé en fonction des résultats de qualité de service de la Lettre verte effectivement livrée en J+3 telle que publiée dans le tableau de bord du service universel postal en application de l'article R.1-1-8 du CPCE. La modulation de la compensation annuelle pour les années 2023 à 2025 suit le barème suivant.

MODULATION DE LA COMPENSATION PUBLIQUE ANNUELLE VERSEE A LA POSTE
AU TITRE DU SERVICE UNIVERSEL POSTAL (EN MILLIONS D'EUROS)

Indicateur : taux de Lettre verte effectivement livrée en J+3	≥ 95,5 %	520
	De ≥94,5 % à <95,5 %	510
	<94,5% %	500

L'impact des circonstances exceptionnelles, visées à l'article R. 1-1-12 du CPCE, qui interrompraient ou perturberaient le service universel et qui auraient donc pour effet de réduire la capacité de La Poste à atteindre les niveaux de qualité fixés par le barème, pourra être pris en compte par l'Etat pour déterminer le montant de la compensation. L'Etat prendra sa décision après un échange avec La Poste à l'issue duquel il formalisera auprès de La Poste sa décision et les motivations de celle-ci.

L'application de ce mécanisme à la dotation constitue une incitation à la qualité de service. Il est sans préjudice du pouvoir de sanction confié par la loi à l'Arcep en cas de non-atteinte des objectifs fixés par arrêté ministériel.

2.3.2 Plafonnements de la compensation

Le montant de la compensation versée à La Poste ne pourra être supérieur :

- i. au coût net du service universel postal, évalué par l'Arcep

Conformément au point 49 de l'encadrement de l'Union européenne applicable aux aides d'État sous forme de compensations de service public, l'État s'assure, tous les deux ans, que la compensation versée à La Poste n'est pas supérieure aux coûts nets encourus sur cette période.

Dans le cas où la compensation versée sur la période de deux ans au titre du service universel postal viendrait à excéder les coûts nets effectivement encourus par La Poste sur cette même période au titre de cette mission, l'État communiquera à La Poste le montant qu'elle devrait lui rembourser ainsi que les modalités de remboursement, conformément aux dispositions de l'encadrement précité et de la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne.

- ii. au déficit, au sens de la comptabilité réglementaire, afférent à sa mission de service universel postal

Pour cela, à l'instar de ce qui est prévu en matière de coût net, une comparaison sera effectuée chaque année (N) entre les déficits réglementaires évalués en coûts complets au cours des deux années précédentes (N-1 et N-2) et les compensations versées au titre de ces deux années. Pour l'application de cette règle, et afin de garantir à ce dispositif sa finalité économique, les déficits considérés seront évalués hors effet des provisions et reprises de provisions comptables pour dépréciations des actifs du courrier ou du colis.

Si, au titre de ces deux années précédentes, la somme des compensations effectivement versées dépassait la somme des déficits ainsi calculés, ce surplus de compensation serait restitué par La Poste à l'Etat au cours de l'année N.

Les modalités d'application de ce plafonnement sont décrites en annexe 4 au présent chapitre.

Lors du dernier versement de la compensation et au plus tard en 2026, l'État effectuera un contrôle afin de s'assurer de l'absence de surcompensation sur l'ensemble de la période, selon les modalités décrites ci-dessus.

2.4 Le service universel postal est exercé en veillant à améliorer son empreinte environnementale et à informer les clients pour leur permettre de choisir les modalités d'envoi et de réception des courriers et colis les plus respectueuses de l'environnement

Le service universel postal est fondé sur la collecte et la distribution mutualisées des colis et des courriers. Ce mode d'organisation est vertueux pour l'environnement car il permet de limiter les moyens de transport mis en œuvre pour traiter les objets du point de départ au point d'arrivée tout en assurant au plus grand nombre un haut niveau de qualité de service.

De 2013 à 2021, en adaptant ses moyens de transport, en optimisant leur chargement et en utilisant de plus en plus des véhicules à émissions faibles ou nulles, la branche Services-Courrier-Colis, a diminué ses émissions de CO₂ de près de 118.000 tonnes, soit une réduction de plus de -16 %. La nouvelle gamme courrier de service universel, en permettant de nouvelles adaptations, améliorera cette contribution au respect de l'environnement, en permettant une diminution supplémentaire des émissions estimée à 60.000 tonnes de CO₂ par an, soit -25 % par rapport à 2022.

Au-delà, La Poste continuera d'informer les consommateurs pour qu'ils puissent choisir, en toute connaissance de cause, les produits et services les plus vertueux sur le plan environnemental. D'ores et déjà, La Poste propose un score écologique de la livraison, conçu avec l'appui de l'ADEME, d'Eco-act et du WWF France. Il modélise chaque étape du parcours des courriers et des colis et calcule l'impact écologique de l'envoi et de la réception, en prenant en compte chacun des choix possibles pour le consommateur : types d'envoi, emballages, modalités de dépôt, modalités de réception et modalités de déplacement éventuel du consommateur lors du dépôt ou du retrait... Il permet aux clients de prendre des décisions éclairées en explicitant les impacts des différents choix possibles et en prenant en considération leurs impacts environnementaux (changement climatique, qualité de l'air, utilisation des ressources naturelles...). Depuis son lancement sur laposte.fr début 2022, il a été utilisé plus de 560.000 fois.

2.5 Franchises postales

Sur la période du présent contrat, les coûts supportés par La Poste du fait des deux prestations suivantes, pour lesquelles les clients bénéficient d'une franchise postale, sont réputés compensés par la compensation qui sera versée à La Poste au titre du service universel postal :

- les courriers des particuliers adressés au Président de la République, tels que définis par le deuxième alinéa de l'article R1-1-26 du CPCE ;
- les cécogrammes, tels que définis aux termes de la Convention Postale Universelle et par l'article R 1 du CPCE.

L'Etat et La Poste prépareront, pour une mise en œuvre au 1^{er} janvier 2024 au plus tard, une adaptation de la procédure prévue à l'article 4 de l'arrêté du 2 janvier 2009 modifié, cette adaptation devant permettre de simplifier la procédure d'agrément tout en continuant à garantir l'accès aux cécogrammes et le bénéfice de la franchise d'affranchissement associé.

3 Gouvernance

Sans préjudice des dispositions prévues au chapitre du présent contrat intitulé « L'évolution des missions de service public confiées à La Poste », l'Etat et La Poste prévoient de se réunir en 2024 pour établir un bilan de la mission de service universel (mise en œuvre de la nouvelle gamme courrier, situation économique de la mission, niveau de compensation du coût net, etc.) et convenir, le cas échéant, d'une adaptation du présent contrat.

Dans le même temps, l'Etat veillera à informer La Poste du calendrier et de la méthode par lesquels il désignera le ou les prestataire(s) du service universel à partir du 1^{er} janvier 2026, afin de donner à La Poste la visibilité nécessaire face à cette échéance.

Le présent contrat sera modifié en conséquence par avenant pour la période 2026-2027.

Annexe 1 – Nouvelle gamme courrier de service universel

Caractéristiques des principales offres
de la nouvelle gamme Courrier des particuliers et professionnels (au 1^{er} janvier 2023)

Nom	Lettre Verte	Lettre Verte Suivie	Lettre Services Plus	Lettre Recommandée	e-Lettre rouge
Fréquence d'usage	Régulier		Ponctuel		Occasionnel
Besoins des clients	Economique	Suivi	Suivi rapide	Valeur probante	Urgence
Délais de distribution ⁽¹⁾	3 jours		2 jours	3 jours	1 jour
Contenu	Documents Petites marchandises			Documents	Documents numérisés et réimprimés
Expédition à partir de la boîte individuelle			Intégré à l'offre		
Preuve de dépôt				Intégré à l'offre	
Suivi	En option	Intégré à l'offre	Intégré à l'offre	Intégré à l'offre	En option
Accusé de réception				En option	
Compensation pour délais excessifs			Intégré à l'offre		
Affranchissements possibles	Timbres-poste En ligne Prêt-à-poster	Timbres-poste En ligne Prêt-à-poster	Timbres-poste En ligne Prêt-à-poster	Timbres-poste (liasse) Vignette en ligne Prêt-à-poster	Sur automate ou SMARTEO en bureau de poste laposte.fr

(1) Délais indicatifs

Annexe 2 – Indicateurs des objectifs réglementaires de qualité service

Objectif par indicateur	2023	2024	2025
Lettre verte (J+3)	≥ 95 %	≥ 95 %	≥ 95 %
Lettre recommandée (J+3)	≥ 95 %	≥ 95 %	≥ 95 %
Délais excessifs LV et LR au-delà de J+5	< 1 %	< 1 %	< 1 %
Colissimo (J+2)	≥ 92 %	≥ 92 %	≥ 92 %
Délais excessifs Colissimo au-delà de J+4	< 1,5 %	< 1,5 %	< 1,5 %
Mise en œuvre des contrats de réexpédition dans les délais	≥ 95 %	≥ 95 %	≥ 95 %

Annexe 3 – Indicateurs tiers de qualité de service listés par arrêté et publiés dans le tableau de bord du service universel

	Commentaires
Taux de distribution de la e-Lettre rouge en J+1	
Taux de distribution de la Lettre verte en J+3	Objectif réglementaire
Taux de distribution de la Lettre Services Plus en J+2	
Taux de distribution de la Lettre Services Plus > J+7	
Taux de distribution de la Lettre recommandée en J+3	Objectif réglementaire
Délais excessifs LV et LR au-delà de J+5	Objectif réglementaire
Taux de distribution de la Lettre recommandée > J+7	
Avis de réception pour les envois de lettres recommandées entre particuliers en J+3	
Taux de distribution du courrier de gestion (G2) en J+2	
Taux de distribution du courrier de gestion (G3) en J+3	
Taux de distribution du courrier de gestion (G4) en J+4	
Taux de distribution du marketing direct (MD7) en J+7	
Mise en œuvre des contrats de réexpédition dans les délais	Objectif réglementaire
Taux de rétablissement des contrats de réexpédition en 48h	
Taux de distribution du Courrier transfrontière export en J+3	Objectif défini au niveau communautaire
Taux de distribution du Courrier transfrontière export en J+5	Objectif défini au niveau communautaire
Colissimo (J+2)	Objectif réglementaire
Délais excessifs Colissimo au-delà de J+4	Objectif réglementaire
Nombre de réclamations Courrier, et en particulier sur la Lettre recommandée	
Nombre de recours Courrier	
Taux d'indemnisation Courrier	
Taux de réponse aux réclamations Courrier en 21 jours	
Nombre de réclamations Colis	
Taux de réponse aux réclamations Colis en 21 jours	
Taux d'indemnisation Colis	
Presse quotidienne et assimilée J/J+1	
Presse urgente J+1	
Presse J+2	
Presse non urgente J+4	
Presse économique J+7	

Annexe 4 – Application du plafonnement de la compensation au titre du déficit du service universel postal en coûts complets – Modalités de calcul

Ce dispositif est appliqué au titre de chacune des exercices 2021 à 2025.

Le principe retenu consiste à comparer sur deux ans glissants les déficits comptabilisés et les compensations versées.

En pratique, en année N, le cumul des dotations des exercices N-1 et N-2 est comparé avec le cumul des déficits comptabilisés sur les exercices N-1 et N-2. En année N, La Poste restitue à l'Etat la part des dotations ainsi reçues qui dépasserait la somme des déficits ainsi comptabilisés.

Ce dispositif intervient *a posteriori* car le résultat définitif de l'année N-1 est connu en juillet de l'année N. La régularisation éventuelle sur les années 2024 et 2025 interviendra ainsi en 2026.

Dispositif de plafonnement sur 2 années glissantes (appliqué en N sur N-1 et N-2)		
Déficits économiques cumulés calculés sur 2 ans (au titre des exercices N-1 et N-2)	A	Somme des déficits comptabilisés
Dotation versée en année N (au titre du déficit de l'exercice N-1)	B	Valeur de la dotation versée
Dotations cumulées sur 2 ans versées en années N-1 et N (au titre des déficits des exercices N-2 et N-1)	C	Somme des dotations versées
Surplus constaté sur 2 ans des dotations versées en années N-1 et N (au titre des exercices N-2 et N-1)	D	Valeur de A+C
Trop-perçu à restituer par La Poste à l'Etat en année N (au titre des exercices N-2 et N-1)	E	Egal à D si D>0
Montant perçu par La Poste en année N net de la restitution par La Poste à l'Etat en année N	F	Egal à B-E
Montant versé par l'Etat en année N net de la restitution par La Poste à l'Etat en année N	G	Egal à B-E

Le transport et la distribution de la presse

La mission de service public de transport et de distribution de la presse confiée au Groupe La Poste a été confirmée par la loi du 9 février 2010. Sa finalité consiste, aux termes des articles L.4 et R.1-1-17 du CPCE, à « favoriser le pluralisme, notamment celui de l'information politique et générale » par le biais de tarifs préférentiels, très inférieurs aux tarifs postaux habituels pour des prestations équivalentes.

Le service public du transport postal de presse est assuré 6 jours sur 7 sur l'ensemble du territoire national dans des conditions qui garantissent l'égalité de traitement des usagers et avec un très haut niveau de qualité de service.

1 Le contexte et les enjeux

1.1 La diminution structurelle des tirages papier a impliqué la réforme du système d'aides du service public de distribution postale de la presse abonnée

La diminution des volumes de presse imprimée, qui s'est poursuivie tout au long des dernières années, constitue un phénomène de fond dont les effets économiques ne sont pas encore compensés, pour la majorité des titres, par les abonnements numériques.

Pour La Poste, la réduction du nombre d'exemplaires de presse distribués aux abonnés s'ajoute à une attrition plus générale des volumes du courrier. Les résultats économiques de la mission sont restés particulièrement déséquilibrés en dépit des gains de performance de La Poste, des hausses de tarifs homologués par le ministre et d'une contribution publique en baisse mais toujours significative.

**COMPTE DE LA MISSION DE TRANSPORT ET DE DISTRIBUTION DE LA PRESSE
EN COÛTS COMPLETS (EN MILLIONS D'EUROS)**

	2015	2016	2017	2018	2019	2020*	2021*
Coûts complets	-898	-888	-736	-609	-586	-611	-612
Chiffre d'affaires payé par les éditeurs	399	376	340	399	274	244	248
Compensation publique versée à La Poste	130	119	121	112	104	96	88
Déficit dans les comptes de La Poste après chiffre d'affaires et compensation	-368	-393	-275	-198	-208	-271	-276

* Hors dépréciation et reprise de dépréciation d'actifs conformément à la décision n°2022-0919 de l'Arcep

Dans son avis sur la proposition tarifaire de La Poste, relative à la presse pour 2022, hors mise en œuvre de la réforme, l'Arcep a conclu que dans le contexte de la baisse des volumes postaux, en particulier de presse, les évolutions tarifaires proposées en 2022 ne permettent pas aux tarifs de refléter les coûts sous-jacents, ce qui accentuera le déficit du compte de la presse aidée⁷.

Des adaptations du modèle du transport postal de la presse apparaissent dès lors nécessaires.

⁷ Avis n°2021-2706 du 15 décembre 2021

Le Gouvernement a donc confié à M. Emmanuel Giannesini, conseiller maître à la Cour des comptes, une mission visant à proposer de telles adaptations. Après une large concertation avec l'ensemble des acteurs de la filière, M. Giannesini a élaboré un dispositif innovant et ambitieux, correspondant à quatre objectifs : favoriser une meilleure répartition des exemplaires de presse entre postage et portage ; garantir un service public de distribution postale de la presse à un tarif privilégié sur l'ensemble du territoire ; stabiliser le coût de la distribution aux abonnés tout en améliorant l'équilibre économique final du service public ; simplifier le cadre général du service public et améliorer la prévisibilité, la transparence, la lisibilité et le pilotage du soutien apporté par l'État à la presse.

1.2 L'Etat a promu une réforme de l'aide à la presse postée qui permet de conforter la mission de service public de distribution postale de la presse abonnée

Le Gouvernement a décidé de mettre en œuvre la réforme proposée par M. Giannesini pour la période 2022-2026. Un protocole a été signé le 14 février 2022 par l'Etat, les organisations représentatives des familles de presse, La Poste et l'Arcep. La réforme est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2023, suite à l'accord de la Commission européenne à qui cette réforme a été notifiée.

Ce protocole définit le nouveau cadre pour le service public de distribution postale de la presse jusqu'en 2026, à travers cinq mesures majeures :

- l'instauration d'une seule grille tarifaire basée sur le tarif de service public de droit commun, soit le tarif dit « CPPAP » ;
- la modération de l'évolution des tarifs à hauteur de la valeur de l'inflation majorée de + 1 %, dans la limite annuelle d'un plancher de 1 % et d'un plafond de 2 % ;
- la suppression de l'actuelle aide au portage et la création d'une aide à l'exemplaire réservée aux titres d'information politique et générale (IPG) et les quotidiens d'actualité sur l'ensemble des disciplines sportives constituée d'une aide à l'exemplaire « posté » et d'une aide à l'exemplaire « porté » ;
- la régulation de l'activité de portage de presse ; la création d'un Observatoire de la qualité de la distribution de la presse abonnée, couvrant à la fois le postage et le portage.

2 Les engagements des parties

2.1 La Poste propose une gamme de services large avec des niveaux de qualité élevé, contribuant à la transition écologique

2.1.1 Une amélioration de la gamme de services proposée aux éditeurs

La presse et La Poste, dans leurs domaines respectifs, ont engagé les transformations nécessaires à la réduction de l'empreinte écologique du transport de la presse papier.

L'automatisation et la mécanisation croissantes des opérations postales, du routage à la tournée du facteur, constituent des leviers industriels, économiques et écologiques. Les enjeux liés à la transition écologique du transport de presse convergent à cet égard, notamment pour les publications aux tirages modestes, avec l'accès aux offres postales les plus performantes. Le protocole d'accord précité prévoit à ce titre deux mesures.

En concertation avec les éditeurs, La Poste a préparé une nouvelle offre de prestation qui est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2023. Destinée prioritairement aux petites diffusions, cette offre est fondée sur un unique degré de préparation avec une répartition des contenants par plateformes industrielles courrier (PIC).

Réservée à la presse non urgente postée en J+4 ou en J+7⁸, avec un unique degré de préparation en « liasse PIC » et un unique contenant homogène pour chacune des PIC du territoire, cette offre ne nécessite pas une étape de tri dans l'un des sites spécialisés pour la presse. Elle est donc proposée à un tarif inférieur jusqu'à 5 % à celui appliqué au degré de préparation « liasse PIC à trier ».

Afin d'accompagner les éditeurs dans la mise en œuvre de la loi AGECS⁹, un dispositif transitoire de franchise est mis en place pendant deux ans (en 2022 et 2023). En effet, le code de l'environnement modifié dispose qu'à compter du 1^{er} janvier 2022, les publications de presse sont adressées sans emballage plastique. Lorsque les caractéristiques des publications ou les choix des éditeurs rendent indispensable l'emballage des exemplaires destinés aux abonnés, cette adaptation risque, dans certains cas, de représenter un poids additionnel, et partant une tarification postale légèrement plus élevée.

2.1.2 Des objectifs de qualité fixés à des niveaux élevés

Conformément aux prescriptions du CPCE, les objectifs de qualité du service universel sont arrêtés par le ministre chargé des postes, généralement, par séquences de trois ans, tandis que les objectifs spécifiques du service public de distribution de la presse, plus exigeants, sont fixés par le contrat d'entreprise conclu entre l'Etat et l'opérateur postal.

Le choix est de retenir des objectifs peu nombreux mais exigeants en termes de performance, représentatifs de la réussite de la distribution dans les délais correspondant à la gamme tarifaire.

Ces objectifs cibles sont reconduits pour la période 2023-2026.

OBJECTIFS DE QUALITE DE LA MISSION DE TRANSPORT ET DE LA DISTRIBUTION DE LA PRESSE POUR LA PERIODE 2023-2026

Presse quotidienne et assimilée J/J+1	97 %
Presse urgente J+1	92 %
Presse J+2	95 %
Presse non urgente J+4	95 %
Presse économique J+7	95 %

La mesure de la qualité de la distribution en J+2 est conditionnée à l'existence d'un échantillon suffisamment représentatif et donc de volumes suffisants fournis par les éditeurs.

Le protocole prévoit également que le dispositif de suivi mensuel de la qualité de la distribution, qui restera confié à un prestataire indépendant, sera enrichi suivant deux dimensions complémentaires :

- les objectifs de réussite de la distribution au jour J intégreront un indicateur sur la distribution le samedi ;
- les mêmes indicateurs seront déclinés à une échelle territoriale, avec au minimum une différenciation suivant les zones denses et peu denses telles que définies par le protocole et dans la mesure du possible une déclinaison région par région.

⁸ Délais indicatifs

⁹ Loi n°2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire

La Poste a élaboré une proposition comprenant la liste et la définition des indicateurs retenus, ainsi qu'une présentation de leurs modalités de construction et de leurs conditions de validité. Cette proposition sera soumise à concertation dans le cadre d'un groupe de travail réunissant les représentants de l'opérateur, les organisations représentatives de la presse et les administrations.

Les résultats annuels de ces indicateurs seront publiés dans le tableau du service universel postal précité.

2.2 Le cadre tarifaire de la mission est défini pour donner de la visibilité aux acteurs et garantir le caractère préférentiel des tarifs de presse

La trajectoire convenue entre les parties prévoit la norme d'évolution des tarifs correspondant à la formule suivante :

$$\text{Tarifs (N+1)} = \text{Tarifs (N)} \times (1 + (1 \% + \text{inflation}))$$

où l'inflation, conformément à la pratique suivie depuis plusieurs années, est mesurée par la différence entre les indices des prix à la consommation hors tabac du mois de juin des années N et N-1.

Privilégiant la stabilité et la prévisibilité, cette norme est assortie d'un plancher fixé à + 1 % et d'un plafond fixé à + 2 %.

Cette norme s'appliquera chaque année jusqu'en 2026, de manière uniforme à toutes les composantes de la grille tarifaire de service public. Elle est donc identique pour tous les degrés d'urgence et les niveaux de préparation.

Cette modération tarifaire constitue un avantage marqué au service de la presse.

Les tarifs sont homologués chaque année par le ministre en charge des postes dans les conditions prévues par le CPCE.

2.3 L'Etat verse chaque année à La Poste une contribution financière en compensation des coûts de la mission de transport et distribution de la presse

La mission de service public de transport postal évolue significativement dans le cadre de la réforme. La mise en place du tarif unique contribuera à réduire le déficit du compte presse pour La Poste. Pour autant, le tarif unique payé par les éditeurs reste largement préférentiel et inférieur au tarif du service universel orienté sur les coûts. En outre, le rythme d'évolution des tarifs restera inférieur à celui des coûts attribuables au transport de presse.

Aussi, La Poste continuera à bénéficier d'une compensation pour sa mission de service public de transport de la presse pour la période 2023-2026. Cette compensation suivra une trajectoire visant à rejoindre la compensation du coût net évité lié à la distribution des exemplaires de presse en communes rurales¹⁰, tout en limitant pour les premiers exercices la hausse du coût pour l'Etat du soutien au transport postal de la presse, entendu comme la somme de l'aide à l'exemplaire posté et de la compensation versée à La Poste.

La trajectoire de compensation sera la suivante.

¹⁰ Selon les critères définis par l'Insee : « communes rurales », correspondant aux segments 5 à 7 des typologies de communes.

COMPENSATION VERSEE PAR L'ETAT A LA POSTE
AU TITRE DE LA MISSION DE TRANSPORT ET DE DISTRIBUTION DE LA PRESSE (EN MILLIONS D'EUROS)

2023	2024	2025	2026
40	42,8	38,5	32,2

Le 5 décembre 2022, la Commission européenne a déclaré compatible avec le marché intérieur l'aide versée par l'Etat à La Poste dans le cadre de la mission de transport et de distribution de la presse¹¹.

Son montant ne doit pas dépasser le coût de la mission tel que calculé selon la méthode du coût net évité. Une évaluation du coût net de cette mission sera effectuée par l'Arcep en début et en fin de période. Si cette évaluation faisait apparaître que la compensation versée par l'Etat excédait le coût net généré par l'accomplissement de sa mission de service public, un mécanisme de reversement à l'Etat du montant indûment perçu serait mis en œuvre l'année suivante.

Lors du dernier versement de la compensation et au plus tard en 2027, l'État effectuera un contrôle afin de s'assurer de l'absence de surcompensation sur l'ensemble de la période.

Le montant de compensation pour l'année 2027 sera déterminé dans le cadre des clauses de rendez-vous prévues au présent contrat.

2.4 L'Etat mandate La Poste pour assurer le mécanisme de l'aide à l'exemplaire posté

Le protocole d'accord signé le 14 février 2022 entre l'État, La Poste, les organisations représentatives de la presse et l'Arcep instaure le nouveau dispositif d'aide à l'exemplaire pour les titres de presse postés. Il vise à assurer le pluralisme de l'information et l'égal accès des titres et des lecteurs à l'abonnement postal sur tout le territoire.

Compte tenu de la mission de service public de transport de distribution de la presse confiée à La Poste, et des systèmes d'informations que celle-ci met en œuvre pour l'exercer, l'Etat a mandaté La Poste pour assurer, en son nom et pour son compte, la gestion, la liquidation et le paiement de l'aide aux éditeurs qui en bénéficient.

Conformément à la convention de mandat conclue entre l'Etat et La Poste, La Poste assure la gestion de ce mécanisme de l'aide à l'exemplaire « posté » dans la limite des sommes mises préalablement à sa disposition par l'Etat.

3 Gouvernance

Le protocole du 14 février 2022 dispose que les ministères en charge de la communication et de l'économie dresseront un bilan intermédiaire à mi-2024 des premières années de mise en œuvre de la réforme.

Sur la base des premiers résultats observés, et après consultation des organisations représentant les familles de presse et de La Poste, de nouveaux échanges se tiendront dès 2024 afin d'envisager d'éventuels ajustements à apporter au protocole qui entreraient en vigueur au 1^{er} janvier 2025, notamment s'agissant de la diminution de l'aide à l'exemplaire posté dans les zones les plus denses.

¹¹ Aide d'État SA.102817 (2022/N)

Sans préjudice à cette gouvernance dédiée et des dispositions prévues au chapitre du présent contrat intitulé « L'évolution des missions de service public confiées à La Poste », l'Etat et La Poste prévoient de se réunir en 2024 pour établir un bilan de la mission de transport et de distribution de la presse (mise en œuvre des nouvelles offres, situation économique de la mission, niveau de compensation du coût net, etc.) et convenir, le cas échéant, d'une adaptation du présent contrat.

Ce rendez-vous permettra également d'anticiper les conséquences que pourraient avoir sur cette mission les décisions de l'Etat concernant le choix du ou des opérateur(s) du service universel postal à partir du 1^{er} janvier 2026.

Suite aux discussions prévues au chapitre du présent contrat intitulé « L'évolution des missions de service public confiées à La Poste », le présent contrat sera modifié en conséquence par avenant pour la période 2026-2027.

Aménagement du territoire

La loi du 2 juillet 1990 pose le principe de la participation de La Poste à l'aménagement du territoire au moyen de son réseau de points de contact, en complément de ses obligations de service universel postal.

L'objectif de cette mission est de fournir un service postal à l'ensemble des populations sur l'ensemble du territoire, dans des conditions d'accessibilité fixées par la loi du 20 mai 2005. Ainsi, La Poste doit maintenir au moins 17 000 points de contact sur l'ensemble du territoire et faire en sorte que *« sauf circonstances exceptionnelles, pas 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 »*.

La loi indique par ailleurs que, pour remplir cette mission, La Poste adapte son réseau, notamment par la conclusion de partenariats locaux publics ou privés, en recherchant la meilleure efficacité économique et sociale et dans le respect du principe de concertation avec les partenaires concernés, en particulier les élus locaux.

L'un des rôles de La Poste en matière d'aménagement du territoire, par le biais de ce contrat d'entreprise, sera de conforter l'accessibilité des services postaux sur l'ensemble du territoire, en lien avec les collectivités et les services déconcentrés de l'Etat.

Par ailleurs, cette mission étant définie par la loi comme complémentaire à celle du service universel postal, les conditions d'exercice de cette mission devront être réexaminées au vu de la décision qui sera prise concernant les modalités d'exercice du service universel postal au-delà du 31 décembre 2025.

1 Le contexte et les enjeux

1.1 La présence de La Poste dans les territoires répond à une attente des citoyens et apporte une contribution essentielle à la politique publique d'aménagement du territoire

Les territoires de notre pays font face à de profondes mutations : dynamisme des métropoles, vieillissement de la population, nouveaux modes de consommations liés au numérique.

A l'instar des autres réseaux de distribution, la fréquentation des points de contact de La Poste continue de reculer (-10 % en moyenne par an sur la période 2018-2021). Toutefois, avant la pandémie, 77 % des Français ont fréquenté un point de contact du réseau de La Poste, démontrant le rôle que celui-ci assure pour le lien social et les services de proximité.

Dans ce contexte et face à ces enjeux, La Poste maintient un réseau dense de points de contact dans le plein respect des exigences d'aménagement du territoire fixées par la loi. Au 31 décembre 2022, le réseau de La Poste comprenait ainsi 17 013 points de contact dont 7 001 bureaux de poste, 6 915 agences postales communales et 3 097 relais commerçants. 80 % des points de contact du réseau sont situés dans des communes de moins de 10 000 habitants, dont 52 % dans des communes de moins de 2 000 habitants.

En cohérence avec les mutations des territoires, La Poste poursuit la modernisation et l'adaptation de cette présence.

Elle continue de diversifier ses formats de bureaux. Ainsi, elle a développé une nouvelle forme de partenariat avec 35 points de contacts opérés par l'économie sociale et solidaire (ESS). Ils complètent les autres dispositifs : agences postales communales, relais commerçants, etc.

Elle propose des services spécifiques et ciblés dans certains bureaux comme pour les touristes dans les aéroports parisiens et lyonnais, ou dédiés aux jeunes à Nancy et à Rennes, et offre des tiers-lieux comme les espaces de travail partagés.

Avec plus de 371 La Poste Relais urbains créés depuis 2018, l'offre de services postaux sur des amplitudes horaires larges a été accrue.

L'Observatoire national de la présence postale veille au respect des règles fixées par la loi au titre de l'aménagement du territoire. Ainsi, chaque année l'Observatoire analyse et rend un avis sur les bilans départementaux d'accessibilité au réseau postal ainsi que sur les bilans annuels des actions menées avec l'aide du fonds postal national de péréquation territoriale.

Le contrat de présence postale prévoit une enquête de satisfaction auprès des élus, des usagers et des personnels. Les plus récents résultats disponibles (année 2021) confirment que la satisfaction est restée élevée, dans la ligne des résultats des années précédentes.

- les enquêtes menées auprès de l'ensemble des commissions départementales de présence postale territoriale indiquent que 79 % des maires ont un avis positif sur la qualité du dialogue territorial ;
- les maires dont les bureaux de poste ont été transformés ou sont en cours de transformation sont à 80 % satisfaits par la qualité du dialogue territorial ;
- l'image globale du réseau de La Poste auprès de l'ensemble des clients est considérée comme bonne ou très bonne par 81 % des personnes interrogées (soit + 4 pts p/r à 2020).

1.2 La méthode d'évaluation du coût de la mission d'aménagement du territoire a été actualisée

Le dimensionnement du réseau de points de contact de La Poste est soumis à deux obligations, l'une découlant de l'accessibilité du service universel postal et l'autre, complémentaire et plus exigeante, découlant de la mission de contribution à l'aménagement du territoire. Le calcul du coût de la mission d'aménagement du territoire repose sur l'évaluation du coût du maintien d'un réseau de points de contact permettant de satisfaire la contrainte de contribution à l'aménagement du territoire au-delà du réseau de points de contact permettant de satisfaire la seule contrainte d'accessibilité du service universel postal. L'Arcep est chargée de l'évaluation du coût de cette mission. 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.

L'Arcep a actualisé les paramètres servant à déterminer le périmètre du réseau qu'elle utilise pour procéder à cette évaluation, afin de tenir compte des évolutions démographiques, logistiques et technologiques intervenues ces dernières années. Cette actualisation conduit à répartir de façon plus précise et légèrement différente les points de contact attribués à chaque mission. Le nombre de points de contact attribués à l'obligation d'accessibilité du service universel postal a ainsi été réduit de l'ordre de 900 points, et donc le nombre de points de contact attribués à l'obligation complémentaire d'aménagement du territoire a été augmenté d'autant, la somme des points de contact restant égale au nombre total de points de contact du réseau réel de La Poste (supérieur à 17.000 points).

Après consultation publique menée par l'Arcep¹² et consultation de la Commission Supérieure du Numérique et des Postes (CSNP), cette évolution a été appliquée à compter de l'évaluation du coût de la mission pour l'année 2020¹³.

¹² Consultation publique du 7 décembre 2020 au 7 janvier 2021 « Actualisation de la modélisation du réseau accessible de La Poste » https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/consult-modelisation-La-Poste_dec2020.pdf

¹³ Décision n°2021-2069 en date du 7 octobre 2021

Sur la période du précédent contrat d'entreprise, les coûts nets annuels tels qu'évalués par l'Arcep ont été les suivants :

COUT NET DE LA MISSION D'AMENAGEMENT DU TERRITOIRE (EVALUATION PAR L'ARCEP, EN MILLIONS D'EUROS)

2018	2019	2020	2021
231	231	325	348

Sur la même période, la compensation versée à La Poste au titre de cette mission a été la suivante :

MONTANT DE LA COMPENSATION PERÇUE PAR LA POSTE (EN MILLIONS D'EUROS)

2018	2019	2020	2021
171	171	161	174

1.3 Le financement de la mission d'aménagement du territoire a été consolidé

La réduction progressive de la cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises (CVAE) payée par les entreprises, y compris par La Poste SA, inscrite dans les lois de finances 2021 et 2023, a eu pour conséquence une diminution importante de la ressource du fonds postal national de péréquation territoriale provenant de l'abattement sur la CVAE prévu à l'article 1635 *sexies* du code général des impôts. Cet abattement contribuant jusqu'alors pour environ 80 % à l'alimentation du fonds, c'est donc dès 2021 environ 40 % de perte de ressource pour le fonds.

Aussi, en 2021 et 2022, l'Etat a mis en place une subvention visant à maintenir sa contribution à son niveau prévisionnel de 174 M€ fixé dans le contrat de présence postale. Ce niveau de financement a été reconduit en 2023. L'État a par ailleurs indiqué son intention de poursuivre son soutien pour 2024 au moyen d'une dotation budgétaire dont le montant sera déterminé dans le cadre du PLF 2024.

Le 10 août 2022, la Commission européenne a déclaré compatible avec le marché intérieur les modifications apportées au régime de compensation de la mission d'aménagement du territoire sur la période 2018-2022¹⁴.

1.4 L'Etat, La Poste et l'AMF ont conclu pour la période 2023-2025 un contrat de présence postale territoriale qui porte des ambitions partagées

La mise en œuvre de cette mission est précisée par un contrat de présence postale territoriale, signé entre l'Etat, l'association nationale la plus représentative des maires et La Poste. Ce contrat définit les modalités d'évolution, les règles de gouvernance de la présence postale territoriale et les conditions de financement. A ce titre, il fixe le montant prévisionnel du fonds postal national de péréquation territoriale et les lignes directrices de sa gestion.

La mission d'aménagement du territoire bénéficie d'un dispositif de gouvernance à deux niveaux : l'Observatoire national de la présence postale (ONPP) au niveau national et des commissions départementales de présence postale territoriale (CDPPT) au niveau départemental. Cette organisation permet un dialogue et une concertation approfondie avec les élus locaux.

¹⁴ Aide d'État SA.100960 (2022/NN)

Une large consultation a été engagée pour préparer le 6^e contrat de présence postale qui couvre la période 2023-2025. Les réunions préparatoires organisées par l'ONPP, complétées et enrichies par les réflexions menées par les CDPPT ont confirmé la validité et l'actualité des grands équilibres du contrat 2020-2022. Ces travaux ont démontré la nécessité de poursuivre l'adaptation de la présence postale aux besoins diversifiés des territoires et des populations, aux évolutions des usages et des technologies, en apportant des solutions opérationnelles adaptées.

2 Les engagements des parties

2.1 La Poste conforte et adapte la présence territoriale de son réseau, avec le soutien de l'Etat et en concertation avec les élus locaux

Le 6^e contrat de présence postale territoriale bénéficie des retours d'expérience des précédents contrats. Il s'attache à conforter les forces et les acquis, notamment :

- le rôle du maire dans le dialogue territorial. ;
- le rôle des CDPPT dans la gouvernance locale de la mission d'aménagement du territoire ;
- un mode de répartition des ressources qui tient compte des besoins différenciés des territoires en priorisant les zones rurales, les zones de montagne, les quartiers prioritaires de la politique de la ville et les régions d'outre-mer ;
- le dispositif d'ouvertures estivales ;
- une ambition marquée en matière d'inclusion numérique ;
- l'innovation et le soutien à l'expérimentation.
- Le soutien spécifique apporté aux publics les plus fragiles, notamment à travers la médiation sociale.

Ce contrat devra permettre de poursuivre, comme la loi le prévoit, l'adaptation de la présence postale aux besoins diversifiés des territoires et des populations et aux évolutions des usages et des technologies, en apportant des solutions opérationnelles adaptées. Il a notamment vocation à soutenir une présence postale territoriale dans les zones peu denses du territoire.

Dans ce contexte, quatre priorités sont fixées par ce 6^e contrat de présence postale territoriale : la mutualisation, la préservation du niveau de financement du fonds postal de péréquation territoriale, la qualité de service et une gouvernance locale plus agile avec des responsabilités accrues.

A ce titre, afin de concilier la baisse de la fréquentation des points de contact avec la nécessité de conforter la présence de La Poste dans les territoires et l'égal accès de tous les usagers aux services publics, le contrat reconnaît l'intérêt et encourage les initiatives en matière de mutualisation des services. L'Etat continuera à accompagner La Poste et les élus locaux dans leur dialogue territorial en soutenant l'adaptation du réseau de La Poste aux besoins de la population.

Le financement du fonds postal de péréquation territoriale est conforté et son niveau maintenu par rapport à la période précédente. Le contrat précise les conditions de répartition et d'engagement de ce fonds, ainsi que la gouvernance correspondante.

Les différentes consultations qui ont été menées ayant montré que l'amélioration de la qualité de service du réseau de points de contact est une priorité pour les élus et les usagers, des engagements forts sont pris par l'ensemble des signataires. Ils comportent en particulier un plan d'augmentation des ouvertures des bureaux de poste le samedi, un volume horaire minimum de 12 heures d'ouverture par semaine pour les La Poste Agence communales et intercommunales dans le cadre des nouvelles conventions, un plan de pilotage des fermetures intempestives, un plan d'ouvertures estivales.

Ces priorités et ces engagements s'appuieront sur des règles de fonctionnement donnant davantage de responsabilités et de liberté de manœuvre aux CDPPT permettant une plus grande réactivité et une consommation optimisée des enveloppes départementales du fonds postal national de péréquation territoriale.

2.2 L'Etat assure le financement pérenne de la mission de contribution à l'aménagement du territoire

Le coût, pour La Poste, du maintien d'un maillage territorial complémentaire à celui requis dans le cadre de la mission de service universel 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 ».

En contrepartie de l'exécution de cette mission dont le coût résulte du maintien d'un maillage territorial complémentaire, La Poste bénéficie d'une compensation financière qui lui est versée par l'Etat.

L'Etat s'engage à poursuivre sa contribution au financement de la mission d'aménagement du territoire, sous réserve de l'autorisation de la Commission européenne. Pour les années 2023-2025, le montant prévisionnel de cette compensation est fixé à 522 millions d'euros.

Cette contribution sera assurée, à hauteur de 174 millions d'euros maximum par an, au moyen des abattements prévus par la loi, d'une dotation budgétaire et, en-tant que de besoin, de tout autre dispositif.

Ce montant pourra être complété par un abattement sur les taxes foncières dues par les filiales de La Poste, à raison des immeubles qu'elles détiennent et qui sont affectés à titre principal ou exclusif aux activités de La Poste, à hauteur de 3 millions d'euros maximum par an, soit 9 millions d'euros maximum sur la période du contrat. Les conditions de mobilisation de cette enveloppe complémentaire sont précisées par le contrat de présence postale territoriale.

Ainsi, la compensation maximum perçue par La Poste au titre de la mission de contribution à l'aménagement du territoire sera la suivante pour les années 2023 à 2025.

COMPENSATION MAXIMUM PERÇUE PAR LA POSTE AU TITRE DE LA MISSION DE CONTRIBUTION A L'AMENAGEMENT DU TERRITOIRE (EN MILLIONS D'EUROS)

2023	2024	2025
177	177	177

Cette compensation financière fera l'objet d'une notification préalable auprès de la Commission européenne. Afin de tenir compte de la décision d'autorisation qui sera rendue par la Commission, les parties s'engagent à modifier, si nécessaire, le présent contrat par avenant.

Le montant de la compensation versée à La Poste ne pourra être supérieur au coût net de la mission d'aménagement du territoire, évalué par l'Arcep.

Lors du dernier versement de la compensation et au plus tard en 2026, l'État effectuera un contrôle afin de s'assurer de l'absence de surcompensation sur l'ensemble de la période.

Pour les années 2026 et 2027, le montant prévisionnel de la compensation sera arrêté en cohérence avec le prochain contrat de présence postale territoriale.

2.3 La mutualisation des offres de services au sein des points de contact postaux est recherchée et promue

Alors que le réseau de La Poste connaît une baisse de sa fréquentation, comme la plupart des réseaux physiques de proximité, le maintien d'un réseau dense de points de contact sur tout le territoire à des coûts raisonnables constitue un défi considérable pour toutes les parties prenantes.

Dans ce contexte, il importe de consolider la fréquentation, de favoriser une meilleure adéquation des horaires d'ouverture aux attentes des clientèles et de compléter l'offre de service des points de contact postaux, notamment à travers la mutualisation des activités.

Par la densité de sa présence physique et humaine, ce réseau est en capacité de dispenser aux différents publics, en complémentarité avec les services déconcentrés de l'Etat et d'autres opérateurs publics et privés, des bouquets de services et de formalités administratives, et d'accompagner les bénéficiaires dans la réalisation de ces prestations.

C'est pourquoi La Poste restera engagée comme opérateur et comme réseau de proximité du réseau France services et contribue ainsi à la politique du Gouvernement visant à rapprocher les services publics des usagers et à simplifier les démarches administratives, avec une offre globale de services, positionnée en un même lieu, au plus près des citoyens.

Le fonds national de péréquation postale territoriale permet notamment la prise en charge du financement des Espaces France Services portés par La Poste, à hauteur de 26 000 euros par bureau et par an, comme prévu dans la circulaire du Premier ministre du 1^{er} juillet 2019. Par ailleurs, le fonds national France Services (FNFS), auquel La Poste contribue, finance les espaces France Services labellisés à hauteur de 4 000 euros par structure et par an, conformément à cette même circulaire.

Au-delà, une réflexion sur le soutien du déploiement de bouquets de services au public et de formalités administratives sera menée.

De surcroît, les expérimentations menées par les CDPPT, qui ont vocation à faire émerger des projets innovants et à repérer les meilleures pratiques, pourront utilement contribuer à proposer, tester et qualifier les pistes les plus pertinentes.

Enfin, l'Etat et La Poste veilleront à la cohérence et à la complémentarité de l'offre de services postaux avec celles des acteurs territoriaux (collectivités et associations notamment), en particulier dans le cadre des schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public, auxquels La Poste est associée comme partie prenante.

2.4 La Poste s'engage à répondre aux demandes d'utilisation des bureaux de poste par des prestataires de service postal tiers

Afin de garantir que le développement des échanges n'est pas affecté dans une mesure contraire à l'intérêt de l'Union européenne, si un prestataire de service postal tiers démontre qu'il lui est impossible de développer, dans des conditions économiques raisonnables et pour la zone de chalandise desservie par un bureau de poste donné au sein du réseau d'aménagement du territoire, une solution permettant à un destinataire de prendre possession des colis qui lui sont destinés, La Poste lui proposera une offre technique et financière lui permettant d'utiliser le bureau de poste desservant la zone de chalandise considérée en tant que point de retrait.

2.5 La mission d'aménagement du territoire fera l'objet d'une évaluation régulière

Dans le cadre de la gouvernance prévue par le contrat de présence postale territoriale, la mission fera l'objet d'une évaluation régulière. L'ONPP assure la mise en œuvre et le suivi des modalités d'emploi des ressources du fonds de péréquation, en application des dispositions du contrat. Pour ce faire, il examine en particulier les bilans annuels relatifs à la gestion du fonds de péréquation et à la présence postale, 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 et des Espaces France Services accueillies en bureau de poste.

Le contrat prévoit par ailleurs une enquête de satisfaction annuelle sur les formes de présence postale auprès des élus, des usagers, et des personnels. Cette étude est menée par un institut indépendant. Les résultats sont présentés et discutés en ONPP chaque année.

3 Gouvernance

Sans préjudice des dispositions prévues au chapitre du présent contrat intitulé « L'évolution des missions de service public confiées à La Poste », l'Etat et La Poste prévoient de se réunir en 2024 pour établir un bilan de la mission d'aménagement du territoire et convenir, le cas échéant, d'une adaptation du présent contrat.

Ce rendez-vous permettra également d'anticiper les conséquences que pourraient avoir sur cette mission les décisions de l'Etat concernant les modalités d'exercice du service universel postal à partir du 1^{er} janvier 2026.

Le présent contrat sera modifié en conséquence par avenant pour la période 2026-2027.

Accessibilité bancaire

En France, les offres bancaires traditionnelles couvrent les besoins de la majorité de la population. Elles s'avèrent toutefois inadaptées ou inutilisables pour une partie de nos concitoyens, qui connaissent des difficultés de divers ordres (administratif, économique, cognitif). Or, le fait de ne pas pouvoir utiliser les produits et services bancaires habituels rend difficile voire impossible la participation à la vie économique et sociale.

C'est pourquoi plusieurs dispositifs d'inclusion bancaire sont proposés qui répondent chacun à des situations spécifiques. Ils aboutissent à ce que, en France, 99 % de la population est, sous une forme ou une autre, bancarisée.

Parmi ces dispositifs d'inclusion bancaire, la mission de service public d'accessibilité bancaire participe à la bancarisation des personnes les plus vulnérables en leur donnant un accès gratuit à un compte simple à utiliser, doté de fonctionnalités essentielles de dépôts, de retraits, de virements et de prélèvements. Cette mission est universelle - l'ouverture d'un livret A est de droit pour tout client qui le demande, sous réserve des dispositions de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme – pour être accessible sans condition aux populations qui en ont besoin, notamment les plus précarisées.

Le législateur a confié l'exercice de cette mission à La Banque Postale, en tant que filiale du groupe La Poste ayant le statut d'établissement de crédit.

1 Le contexte et les enjeux

1.1 L'accessibilité bancaire participe à l'inclusion bancaire et plus généralement à l'inclusion sociale de tous les citoyens

Il existe trois dispositifs complémentaires d'inclusion bancaire.

Le droit au compte, introduit par la loi bancaire du 24 janvier 1984 s'adresse à des personnes qui se sont vues opposer un refus d'ouverture de compte par un établissement bancaire, quelle que soit leur situation, qu'elles soient ou non en situation de fragilité financière.

La France a été pionnière dans la mise en œuvre de ce dispositif qui a par la suite été harmonisé au sein de l'Union européenne, à travers la transposition de la directive du 23 juillet 2014 relative aux comptes de paiement (dite « PAD »). Le droit au compte a par ailleurs fait l'objet d'une réforme réglementaire récente, le décret du 13 mars 2022 ayant apporté des modifications ciblées à la procédure, afin d'accélérer le déroulement de la procédure et d'en renforcer l'efficacité au bénéfice des demandeurs.

L'offre dédiée aux clients financièrement fragiles (OCF) constitue une offre bancaire simple et peu onéreuse permettant de répondre aux besoins de publics en situation de fragilité financière, identifiés par les banques sur la base de critères réglementaires ou modulables, laissés à l'appréciation des établissements de crédit. À fin 2021, selon l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB), les établissements bancaires ont détecté 4,1 millions de clients en situation de fragilité financière, dont 1,6 million sont clients de La Banque Postale.

La mission d'accessibilité bancaire s'adresse aux personnes en trop grande difficulté pour utiliser le système bancaire conventionnel. Basée sur le livret A et un accompagnement humain, elle offre une solution aux personnes qui ne sont pas en capacité d'utiliser un compte courant. En 2021, près de 1,4 million de personnes étaient ainsi concernées par la mission d'accessibilité bancaire.

Au titre de la mission d'accessibilité bancaire, la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008 prévoit plusieurs obligations spécifiques en matière de distribution et de fonctionnement du livret A. La Banque Postale a ainsi l'obligation :

- d'ouvrir un livret A à toute personne qui en fait la demande (les autres banques ont la liberté commerciale d'accepter ou de refuser les demandes d'ouverture des clients)¹⁵ ;
- d'effectuer gratuitement les opérations de dépôt et de retrait à partir de 1,5 euro (contre 10 euros dans les autres réseaux)¹⁶ ;
- de permettre à son titulaire d'effectuer des opérations de versement et de retrait dans tous les bureaux de poste où elle permet ces mêmes opérations aux titulaires d'un compte courant postal¹⁷ ;
- d'accepter à titre gratuit les domiciliations de virements et de prélèvements de certaines opérations (minima sociaux, factures de gaz d'électricité, et de téléphone...)¹⁸ ;
- de proposer gratuitement les services complémentaires suivants¹⁹ :
 - virement sur le compte à vue du titulaire du livret A (de son représentant légal ou de son mandataire) quel que soit l'établissement teneur de compte ;
 - chèque de banque tiré au profit du titulaire du livret A (de son représentant légal ou de son mandataire) ;
 - mise à disposition d'une carte de retrait utilisable dans les DAB/GAB de La Banque Postale.

Au-delà de ces obligations, les études menées auprès des bénéficiaires de la mission ont montré qu'ils ont besoin d'une grande facilité d'accès physique aux points de contact, d'une offre simple de délivrance d'espèces et d'un accompagnement humain dans l'utilisation des services de base qui leur sont proposés.

En cela, la mission d'accessibilité bancaire assurée par La Banque Postale répond au besoin d'une offre d'une grande simplicité d'obtention, totalement gratuite, non discriminante et non stigmatisante. Elle constitue la première étape d'un parcours de bancarisation.

1.2 L'exercice de la mission d'accessibilité bancaire représente une charge économique pour La Banque Postale

Jusqu'en 2022, en contrepartie de la mise en œuvre de cette mission de service public, La Banque Postale était destinataire d'une compensation par l'Etat prélevée sur le Fonds d'épargne, sur les dépôts du Livret A centralisés auprès de la Caisse des dépôts. Le versement de cette compensation, doit être autorisé par la Commission européenne, qui vérifie sa compatibilité avec la réglementation prévue en matière d'aide d'Etat.

En effet, la mission se traduit par une charge économique dans les comptes de La Banque Postale telle que rappelée dans le tableau ci-dessous.

Toutefois afin de répondre aux règles prévues en matière d'aides d'Etat, le montant de la compensation alloué est systématiquement inférieur au coût réel de la mise en œuvre de la mission par l'opérateur et s'inscrit par ailleurs dans une trajectoire baissière tout au long de la période de financement considérée.

¹⁵ Art. L.221-2 du code monétaire et financier

¹⁶ Art. R.221-3 du code monétaire et financier

¹⁷ Cf. convention du 23 novembre 2021 entre l'Etat et La Banque Postale, relative à la distribution et au fonctionnement du livret A

¹⁸ Arrêtés du 4 décembre 2008, du 14 mai 2010 et du 18 janvier 2022 pris pour l'application de l'article R.221-5 du code monétaire et financier

¹⁹ Cf. convention du 23 novembre 2021 entre l'Etat et La Banque Postale, relative à la distribution et au fonctionnement du livret A

COUT NET APRES COMPENSATION VERSEE A LA BANQUE POSTALE
AU TITRE DE LA MISSION D'ACCESSIBILITE BANCAIRE (EN MILLIONS D'EUROS)

2018	2019	2020	2021
18	56	56	41

1.3 L'Etat a confirmé la mission d'accessibilité bancaire pour la période 2021-2026

Les autorités françaises ont notifié la mission d'accessibilité bancaire auprès de la Commission européenne pour la période 2021-2026.

Aux termes d'un examen approfondi, la Commission européenne a déclaré le 26 juillet 2021 compatible avec le marché intérieur l'aide versée par l'Etat à La Banque Postale dans le cadre de la mission d'accessibilité bancaire pour la période 2021-2026²⁰.

Cette décision rappelle, comme celle de 2017, que la distribution du livret A telle que prévue par la mission d'accessibilité bancaire « *n'est possible que grâce à l'utilisation de l'infrastructure de La Banque Postale* ». Elle confirme également la nécessité de la mission « *les bénéficiaires de la mission d'accessibilité bancaire sont ceux qui se trouvent exclus du système bancaire pour diverses raisons (personnelles, administratives ou économiques). En tant qu'outil de pré-bancarisation, le livret A de la mission d'accessibilité bancaire a vocation à faciliter l'accès vers les autres dispositifs en place et donc favoriser une bancarisation standard* ».

La Commission européenne a confirmé que « *l'objectif de ces obligations est d'assurer un accès facile et non stigmatisant à un compte bancaire de base aux personnes défavorisées qui risqueraient, en l'absence de telles obligations, de se trouver en situation d'exclusion bancaire en raison de leur situation sociale et/ou financière* ».

Elle a par conséquent autorisé la prolongation de la mesure de compensation de La Banque Postale d'un montant de 1,77 milliard d'euros pour la réalisation de cette mission.

Afin d'encadrer la mise en œuvre de cette mission, une convention a été signée le 23 novembre 2021 entre l'Etat et La Banque Postale, en application des dispositions du II de l'article L. 518-25-1 du code monétaire et financier (COMOFI). Elle tient lieu de la convention prévue à l'article L. 221-1 du COMOFI qui dispose que « *le livret A peut être proposé par tout établissement de crédit habilité à recevoir du public des fonds à vue et qui s'engage à cet effet par convention avec l'Etat* ».

Elle a pris effet à compter du 1^{er} janvier 2021 pour une durée de six ans. Elle définit les obligations mises à la charge de La Banque Postale au titre de sa mission de service public d'accessibilité bancaire et précise les règles de rémunération de cette mission. Un avenant à cette convention a été formalisé à la fin de l'année 2022 afin d'adapter le cadre contractuel à l'évolution du mode de financement de la mission d'accessibilité bancaire, qui relève à compter de 2023, du budget général de l'Etat.

²⁰ Décision Aide d'Etat SA.57570 (2021/N)

2 Les engagements des parties

2.1 L'Etat et La Poste veillent à adapter la mission aux attentes et usages des bénéficiaires

La mission d'accessibilité bancaire et son support le livret A ont fait la preuve de leur utilité. Toutefois, le Comité consultatif du secteur financier (CCSF), dans son avis du 10 décembre 2019 a aussi noté que, afin de limiter les risques d'exclusion, « *La Banque Postale doit rester vigilante, dans l'exercice de sa mission, à une bonne adaptation des moyens de paiements dématérialisés, si ceux-ci devaient se généraliser pour le paiement des dépenses courantes, pour les personnes bénéficiaires de la mission d'accessibilité bancaire. Et face aux évolutions des moyens de paiements dématérialisés, le [CCSF] souhaite que la liste limitative des prélèvements soit revue afin de permettre aux bénéficiaires de régler par prélèvement les charges essentielles, telles que le logement non social, lorsqu'il n'est pas possible de les régler en numéraire* ».

Dans ce contexte, l'Etat et La Poste, avec les associations et les parlementaires²¹, ont étudié les possibilités et demandes des usagers d'étendre la liste des prélèvements permis pour les bénéficiaires de cette mission. Ainsi, l'arrêté du 18 janvier 2022 a permis l'extension de la liste des prélèvements autorisés aux opérateurs de communications électroniques (autorisés par l'Arcep) afin de s'adapter aux évolutions des moyens de paiements dématérialisés.

L'Etat et La Poste continueront de suivre l'évolution des attentes et des usages pour examiner les voies et moyens d'une adaptation de la mission.

Par ailleurs, conformément à la loi, La Poste et La Banque Postale mènent des actions en faveur de l'accès du plus grand nombre à des produits et services bancaires adaptés à leur situation. La Banque Postale propose un accompagnement humain et une gamme étendue de services financiers, notamment à destination des personnes en situation difficile, et a par exemple mis en place les actions suivantes.

- Première banque des clients financièrement fragiles, La Banque Postale a fait évoluer sa définition de ces clients (en application du décret du 20 juillet 2020), a accéléré la détection et le plafonnement des frais d'incidents et promeut la formule de compte dite « Simplicité » (+ 43 % en 2021), qui bénéficie d'un tarif attractif de 1 euro par mois.
- L'Appui, plateforme de conseil et d'orientation bancaire et budgétaire créée en 2013, accompagne les clients rencontrant des difficultés financières ponctuelles ou récurrentes et contribue à améliorer la prévention des situations de fragilité financière. Les chargés de clientèle évaluent, après étude du budget, le « reste à vivre » du client, afin de détecter l'existence de droits non ouverts ou encore d'identifier les cas de « malendettement » ou de surendettement. Ils sont ainsi en mesure de proposer, le cas échéant, une mise en relation avec des partenaires, associations ou acteurs sociaux pour favoriser l'accès aux droits ou à des tarifs solidaires.
- En septembre 2021 a été lancé le programme relationnel « Atout simplicité » pour accompagner les clients en cas de « coup dur » et couvrir quatre univers de besoins (maîtrise du budget, assurances obligatoires, offres d'abonnement téléphonique et internet, solutions de financement adaptées).
- Depuis 2019, un plan d'inclusion bancaire par le numérique, avec le soutien de la *startup* sociale WeTechCare, est déployé avec le réseau national PIMMS médiation, la fondation FACE, et Konexio. Ce programme vise à identifier les clients éloignés du numérique, et les orienter vers l'aidant numérique le plus adapté à leur situation *via* un atelier de formation spécifique.

²¹ Rapport d'information, publié le 31 mars 2021, de Patrick Chaize, Pierre Louault et Rémi Cardon, fait au nom du groupe de travail de la commission des affaires économiques du Sénat sur l'avenir de La Poste.

- La Banque Postale a participé au lancement en 2018 d'une application pédagogique de gestion budgétaire, Pilote Budget, qui permet aux utilisateurs ou accompagnants de visualiser toutes les dépenses et revenus et surtout le « reste à vivre ». En 2020, une seconde application, Pilote Dépense, a été lancée afin de mieux suivre et maîtriser son budget selon son reste à vivre.
- La création en 2012 du « Club de l'Initiative », club de réflexion et d'action qui regroupe 23 membres (dont certaines des plus importantes associations caritatives) et a pour ambition de :
 - faire progresser la connaissance réciproque entre les populations en difficulté financière et les acteurs, bancaires et autres, qui interagissent avec elles ;
 - se former ensemble pour élaborer et expérimenter des produits, des services et des pratiques, prenant en compte les attentes effectives de ces clientèles ;
 - promouvoir et défendre, notamment auprès des pouvoirs publics, les solutions les plus pertinentes imaginées collectivement.
- La création en 2019 d'une banque numérique, Ma French Bank, accessible au plus grand nombre et sans condition de revenus grâce à sa simplicité d'utilisation, ses tarifs, son mode de souscription à distance ou partout en France, désormais dans l'ensemble des bureaux de Poste.

2.2 La Banque Postale reçoit une compensation annuelle en contrepartie de l'exercice de la mission d'accessibilité bancaire

La compensation versée à La Banque Postale au titre de la mission d'accessibilité bancaire est fixée pour la période 2021-2026 par l'arrêté du 9 août 2021²².

Ainsi, pour la période 2023-2026, les montants prévus ou envisagés sont les suivants.

REMUNERATION COMPLEMENTAIRE DE LA BANQUE POSTALE AU TITRE DE LA MISSION D'ACCESSIBILITE BANCAIRE (EN MILLIONS D'EUROS)

2023	2024	2025	2026
303	287	269	252

La loi de finances 2023 prévoit une évolution du financement de la mission d'accessibilité bancaire par le budget général de l'Etat et modifie ainsi l'article L221-6 du COMOFI. Cette nouvelle modalité de financement est sans incidence sur la trajectoire de compensation prévue par l'arrêté précité.

Lors du dernier versement de la compensation et au plus tard en 2026, l'État effectuera un contrôle afin de s'assurer de l'absence de surcompensation sur l'ensemble de la période.

Le montant alloué pour la période 2027-2032 sera déterminé dans le cadre des travaux qui seront engagés en 2025, en vue de renouveler la notification de la compensation auprès de la Commission européenne.

²² Arrêté du 9 août 2021 fixant la rémunération complémentaire de La Banque Postale au titre des obligations qui lui incombent en matière de distribution et de fonctionnement du livret A.

2.3 La Poste et La Banque Postale s'engagent pour un usage raisonné des offres bancaires

La Banque Postale applique une gestion prudente du risque et porte une attention particulière à la prévention du surendettement, qui se traduit par un taux très bas de crédits immobiliers douteux (0,8 % au 31 décembre 2021). De même, les critères afférents aux crédits à la consommation sont prudents et fondés sur une gestion rigoureuse du risque, non seulement lors de l'octroi du crédit (identification des signes de difficultés financières) mais encore pendant la durée du contrat (point budgétaire annuel et modification éventuelle de l'échéancier). La prévention du surendettement a également été au centre de l'évolution de l'offre de crédit renouvelable, fondée sur un principe de connaissance du client et qui permet différents rythmes de remboursement ou un remboursement anticipé total ou partiel, sans frais.

Dès 2007, La Banque Postale a proposé, partout en France, une offre de microcrédit personnel via un partenariat avec des associations ou des structures publiques spécialisées. Depuis le 1^{er} janvier 2018, La Banque Postale soutient, par un mécénat financier et de compétences, l'institution de microfinance Créa-Sol. Cette dernière a conçu une solution d'instruction, de financement et de gestion des microcrédits 100 % digitale, permettant de réduire sensiblement les délais d'octroi des microcrédits.

3 Gouvernance

La convention conclue le 23 novembre 2021 entre l'État et La Banque Postale en application des dispositions du II de l'article L. 518-25-1 du COMOFI prévoit qu'un comité de suivi est instauré qui se réunit à la demande de l'une des parties et au minimum une fois par an à la date anniversaire de la convention livret A.

Ce comité assure le suivi des trois indicateurs prévus par la convention susmentionnée :

- le nombre de clients bénéficiaires de la mission et leurs usages du livret A ;
- le nombre de clients entrant et sortant de la mission ;
- le nombre d'actions de communication mises en place par La Banque Postale afin de promouvoir des offres bancaires classiques et favoriser ainsi le parcours de bancarisation des clients en accessibilité bancaire (cet indicateur ayant été introduit en 2021).

Sans préjudice de cette gouvernance dédiée et des dispositions prévues au chapitre du présent contrat intitulé « L'évolution des missions de service public confiées à La Poste », l'Etat, La Poste et La Banque Postale prévoient de se réunir en 2024, pour établir un bilan de la mission d'accessibilité bancaire (mise en œuvre, situation économique de la mission, niveau de compensation du coût net, etc.) et convenir, le cas échéant, d'une adaptation du présent contrat et des autres textes encadrant cette mission.

L'Etat, La Poste et La Banque Postale conviennent également d'examiner à cette occasion les conditions de renouvellement de la mission au-delà de 2026 de sorte à pouvoir anticiper, chacun pour ce qui le concerne, les échéances qui en découleraient.

Le présent contrat sera modifié en conséquence par avenant pour la période 2026-2027.

L'évolution des missions de service public confiées à La Poste

1 Le contexte et les enjeux

Les missions de service public attribuées à La Poste ont été progressivement instituées et décrites par des normes nationales (principalement issues des lois postales de 1990, 2005 et 2010), des textes européens (directive postale) et les trois contrats d'entreprise successifs.

Or, en l'espace de trois décennies, les transformations ont été nombreuses aux plans démographique, technologique et social. Les conditions qui prévalent aujourd'hui à l'exercice de ces missions ne sont plus celles qui ont présidé à leur création à la fin du XXe siècle. De plus, l'exercice de ces missions représente désormais une charge économique croissante pour La Poste et pour les pouvoirs publics, notamment depuis que le service universel postal est devenu déficitaire.

L'Etat et La Poste s'attachent à préserver un modèle français exigeant de service public et à maintenir le lien de proximité qu'assure La Poste dans les territoires.

Si la définition des missions de service public confiées à La Poste est de la responsabilité de l'Etat et du Parlement, leurs évolutions impactent La Poste, en tant qu'opérateur, qui en porte une partie de la charge économique et en tant qu'entreprise publique dont ces missions sont consubstantielles de son identité.

Dans ce contexte, l'Etat et La Poste conviennent d'une méthode et d'un calendrier permettant de réfléchir aux nécessaires évolutions des missions de service public confiées à La Poste.

2 Les engagements des parties

L'Etat et La Poste s'engagent à mener une évaluation des missions de service public à la lumière de leur utilité sociale, de leurs coûts, de leurs modalités d'exercice et de leurs instruments de mesure.

Cette démarche permettra en particulier d'alimenter les choix de la puissance publique quant au devenir du Service Universel Postal à l'échéance du 1^{er} janvier 2026, et plus largement quant à l'architecture actuelle des missions de service public.

Cette évaluation utilisera notamment l'ensemble des productions issues de la gouvernance des missions de service public telles que les bilans présentés en Observatoire National de la Présence Postale et les avis de la Commission Supérieure du Numérique et des Postes. Elle associera le comité spécialisé des missions de service public du conseil d'administration de La Poste, créé en 2020.

Toute autre démarche pourra être envisagée pour nourrir ces réflexions et faire des propositions, notamment sous la forme d'études et de missions *ad hoc*.

3 Gouvernance

Les parties au présent contrat d'entreprise prévoient de se réunir en 2024, pour présenter les premiers résultats de cette évaluation de sorte à examiner les conditions d'évolution des missions de service public et anticiper, chacun pour ce qui le concerne, les échéances qui en découleraient.

Les contributions de La Poste aux politiques publiques, en appui à la population et aux territoires

[Volet complémentaire]

Dans son plan stratégique « La Poste 2030, engagée pour vous », le Groupe La Poste a fait le choix de s'engager pour la réussite de quatre transitions majeures pour notre pays, parce qu'elles représentent des défis, des champs d'innovation et des opportunités de croissance considérables :

- la transition écologique ;
- la transition territoriale ;
- la transition démographique ;
- la transition numérique.

Pour contribuer à chacune de ces transitions, le Groupe La Poste propose et développera à destination de ses clients des solutions innovantes, distinctives et performantes.

Ces transitions font aussi l'objet de politiques publiques nationales ambitieuses de la part de l'Etat, car elles représentent des défis considérables pour la société tout entière.

En tant qu'entreprise publique, fortement ancrée dans les territoires et garante des valeurs de confiance et de responsabilité, le Groupe La Poste exprime la volonté d'apporter, simultanément à d'autres acteurs publics et privés concernés, des contributions concrètes à la réussite de ces politiques publiques majeures.

Ces contributions viennent en complément du contrat d'entreprise signé entre l'Etat et La Poste.

1 Autonomie à domicile : le Groupe La Poste, acteur de "l'aller vers" pour accompagner les politiques publiques de lutte contre l'isolement et de prévention de la dépendance

Avec le vieillissement de la population, la préservation de l'autonomie à domicile est un enjeu majeur. En 2022, les personnes âgées de plus de plus de 65 ans sont 20 millions, dont 9 millions sont âgées de plus de 75 ans. En 2030, les personnes âgées de plus de plus de 65 ans seront 23 millions, dont 12 millions seront âgées de plus de 75 ans.

Le Groupe La Poste, présent sur l'ensemble du territoire, est en capacité d'agir en faveur de l'autonomie à domicile :

- en contribuant à la prévention des fragilités conduisant à la perte d'autonomie des seniors ;
- en agissant pour le maintien du lien social et la lutte contre l'isolement, aux côtés des autres acteurs ;
- en proposant des solutions de portage de repas ouvertes au plus grand nombre.

1.1 Contribuer à la prévention des fragilités conduisant à la perte d'autonomie des seniors

Le Gouvernement a créé en 2020 une branche Autonomie²³. Elle gère les dépenses liées à l'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées (financement des établissements, des services d'accompagnement, des aides individuelles). Elle mène notamment des actions de prévention de la perte d'autonomie. Elle informe les personnes âgées, les personnes handicapées et leurs proches sur les droits et les aides existants pour répondre à leurs besoins d'autonomie. Elle maîtrise l'évolution des dépenses tout en contribuant à l'accompagnement des personnes.

La branche Autonomie est gérée par la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) en lien avec ses réseaux : les conseils départementaux, les maisons départementales des personnes handicapées et les agences régionales de santé.

Le Président de la République a exprimé sa volonté que soit mis en œuvre un service du maintien à domicile, avec un seul interlocuteur pour l'aidant ou la personne âgée pour organiser tous les services. Un service territorial de l'autonomie doit être structuré et devenir opérationnel²⁴.

La Poste est en capacité de contribuer à des actions pour « aller vers » les personnes qui sont en situation de fragilité. Elle peut notamment, par l'intermédiaire des facteurs qui disposent des outils adaptés à cette fin, aider les acteurs publics et associatifs à entrer en contact avec les personnes les plus isolées pour mieux identifier leur situation et leurs besoins.

Elle peut agir, notamment à la demande de la CNSA et des acteurs territoriaux compétents (Conseils départementaux, CCAS...), partout où son intervention peut améliorer l'efficacité de la politique publique, selon des modalités adaptées à chaque territoire et en étroite complémentarité avec les associations qui sont déjà investies dans cette démarche.

1.2 Agir pour le maintien du lien social et la lutte contre l'isolement, aux côtés des autres acteurs

La pandémie de Covid-19 a mis en évidence la fragilité des personnes les plus isolées, lorsque celles-ci se sont trouvées dans l'impossibilité de réaliser les démarches les plus indispensables de la vie quotidienne (faire ses courses, aller chez le médecin, etc.). Elle a révélé le besoin d'un lien social qui maintienne ces personnes en contact avec la société et les préserve contre les conséquences de l'isolement.

Ce besoin a été reconnu lors de la création de la branche Autonomie car la CNSA a aussi pour mission de mener des actions et d'accompagner les acteurs locaux dans la politique de lutte contre l'isolement²⁵.

Depuis 2017, La Poste propose une présence régulière assurée par le facteur. Cette présence régulière d'une personne de confiance permet de rompre la solitude. Grâce à ces services dispensés dans chaque territoire, 200 000 visites sont réalisées chaque année.

La Poste est donc en capacité, avec le réseau des facteurs et de façon complémentaire au rôle des services sociaux et des associations, de contribuer à préserver le lien social, notamment des personnes âgées les plus isolées partout sur le territoire. Elle peut ainsi intervenir à la demande des particuliers mais aussi dans le cadre d'une démarche engagée par les institutions publiques.

²³ Créée par la loi n° 2020-992 du 7 août 2020 relative à la dette sociale et à l'autonomie

²⁴ Engagement n°12 de la convention d'objectifs et de moyens (COG) 2022-2026 entre l'Etat et la CNSA

²⁵ Engagement n°11 de la convention d'objectifs et de moyens (COG) 2022-2026 entre l'Etat et la CNSA

1.3 Proposer des solutions de portage de repas qui sont ouvertes au plus grand nombre

Les services à la personne répondent à un besoin impératif de proximité humaine et d'assistance aux personnes isolées et vulnérables. L'Etat a mis en place plusieurs mesures fortes pour promouvoir ces services et assurer le développement d'offres de qualité²⁶.

C'est dans ce cadre, et aux côtés de tous les autres intervenants sur ce secteur (entreprises, associations, institutions publiques...), que le Groupe La Poste sera en mesure de continuer à contribuer au développement de ces services, au bénéfice de la collectivité toute entière, notamment parce qu'il est capable de proposer des services de portage de repas aux personnes les plus isolées.

2 Mobilité durable : Le Groupe La Poste, acteur engagé de la logistique décarbonée et de la livraison responsable en villes

Les transports représentent en France le premier secteur émetteur de gaz à effet de serre (GES) et une des principales sources de pollution de l'air. L'enjeu de l'amélioration de la qualité de l'air par la réduction des émissions liées au transport de marchandises a été identifié par l'Etat qui a fait des mobilités un des leviers de sa politique en faveur de la transition écologique. Parallèlement, le Parlement a légiféré pour promouvoir notamment la création des zones à faibles émissions²⁷.

Le Groupe La Poste est résolu à participer à la réduction des émissions polluantes, en adaptant ses équipements et ses modes de livraison. A horizon 2025, il se fixe pour objectif d'assurer une livraison 100 % en mode doux (très faibles ou faibles émissions) dans 350 villes en Europe dont les 22 métropoles françaises.

Au-delà de ces transformations, le Groupe La Poste propose de contribuer à la réussite de la transition écologique :

- en participant à la définition et en appliquant des standards exigeants d'affichage des émissions de GES du transport et de la livraison ;
- en apportant son expérience pour une meilleure connaissance des solutions logistiques urbaines optimales ;
- en accompagnant l'Etat dans sa volonté de contenir les impacts environnementaux du transport et de la livraison des achats de fournitures des acteurs publics;
- en soutenant l'usage de solutions mutualisées de livraison par les acteurs qui opèrent leurs flux en compte propre.

²⁶ Les circulaires du 26 avril 2012 et du 11 avril 2019 relatives à la déclaration et à l'agrément des organismes de services à la personne ont renforcé les exigences relatives au recours à la sous-traitance. Elles ont aussi confirmé que l'obligation d'équivalence ne s'applique pas pour les prestations de simple visite à domicile ou de réalisation de tâches élémentaires dès lors qu'elles sont réalisées par un groupe public à l'occasion de l'exercice de missions de service public et d'intérêt général, comme c'est le cas pour le Groupe La Poste.

²⁷ Loi n°2019-1428 du 26 décembre 2019 d'orientation des mobilités

2.1 Participer à la définition et appliquer des standards exigeants d'affichage des émissions de GES des livraisons

En complément de la loi AGECE²⁸, la loi Climat et Résilience²⁹ instaure un impératif de clarté sur l'impact carbone de l'affichage environnemental ainsi que la possibilité de rendre obligatoire cet affichage selon les catégories de biens ou services déterminés après expérimentation. Il s'agit à terme par ce moyen d'assurer une meilleure information des consommateurs sur l'impact environnemental des produits et services sur l'ensemble de leur cycle de vie et d'orienter leur acte d'achat vers les produits et services les plus vertueux sur un plan environnemental. La loi Climat et Résilience prévoit aussi de s'appuyer sur l'affichage environnemental pour définir ce que serait un produit dont l'impact climat pourrait être jugé excessif.

Muni de son expérience d'élaboration et déploiement d'un score écologique de la livraison, le Groupe La Poste exprime sa disponibilité pour participer aux expérimentations prévues par la loi Climat et Résilience qui seront lancées aux fins d'évaluer différentes méthodologies de calcul des impacts environnementaux et modalités d'affichage relativement aux catégories de biens et de services associés à ses activités de livraison.

Le Groupe La Poste est également disponible pour apporter son expérience aux services chargés d'élaborer le décret qui doit définir, pour chaque catégorie de biens et de services concernés, la méthodologie à utiliser pour l'affichage environnemental ainsi que les modalités d'affichage retenues³⁰.

2.2 Apporter son expérience pour une meilleure connaissance des solutions logistiques urbaines optimales

La loi Climat et Résilience inscrit l'objectif national d'absence de toute artificialisation nette des sols d'ici 2050, objectif qui concerne par conséquent les infrastructures immobilières des réseaux logistiques³¹. Pour sa part, l'association France logistique estime que la rationalisation des implantations d'entrepôts doit être améliorée par une meilleure planification territoriale des entrepôts les plus importants et, pour la logistique de proximité, par le déploiement d'entrepôts de distribution urbaine proches des centres afin de faciliter l'optimisation des tournées. Celle-ci devrait notamment favoriser les entrepôts à moindre impact environnemental en lien avec les objectifs gouvernementaux relatifs à la limitation de l'artificialisation des sols, à la préservation de la biodiversité et à l'atteinte de la neutralité carbone³².

La Poste propose ainsi de contribuer, aux côtés des autres acteurs intéressés, aux études des solutions logistiques urbaines optimales, en apportant son expérience et ses connaissances logistiques.

²⁸ Loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire

²⁹ Loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets

³⁰ Décret d'application prévu par l'article 2 de la loi Climat et Résilience précitée

³¹ Titre V, Chapitre III de la loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets

³² Livre Blanc France Logistique « Transports de marchandises et logistique au service d'une France performante », 8 février 2022 – Axe 2 – Page 10

2.3 Contribuer à contenir les impacts environnementaux du transport et de la livraison des achats de fournitures des acteurs publics

Pour soutenir la transition écologique, la loi Climat et Résilience³³ prévoit la généralisation des clauses environnementales dans les marchés publics. Ainsi, le code de la commande publique a été modifié de sorte à ce que les achats publics participent à l'atteinte des objectifs de développement durable, dans leurs dimensions économique, sociale et environnementale. A ce titre, l'acheteur peut se fonder sur un ou plusieurs critères non discriminatoires qui peuvent porter notamment sur les conditions de livraison³⁴. Mais si la loi fixe de nouvelles obligations à l'État et ses établissements publics et à ses opérateurs en matière d'achat, aucune de ces obligations ne couvre jusqu'à présent le transport de marchandises amont et aval qu'impliquent les achats effectués par les personnes morales de droit public³⁵.

Le Groupe La Poste propose de partager avec les services de l'Etat son expérience quant aux leviers de réduction de l'impact environnemental du transport et de la livraison de marchandises et exprime sa disponibilité pour contribuer, avec d'autres acteurs, aux réflexions visant à valoriser justement cette préoccupation dans la liste des critères à disposition de la commande publique.

2.4 Soutenir l'usage de solutions mutualisées de livraison par les acteurs qui opèrent leurs flux en compte propre

Alors que d'après l'ADEME, le transport de marchandises représenterait environ 20 % des véhicules-kilomètres parcourus en agglomération et 20 % des émissions de gaz à effet de serre³⁶, la logistique urbaine passe par la réduction de l'empreinte carbone des véhicules utilitaires légers. Pour cela, des aides à la conversion des véhicules carbonés sont déjà prévues, dont l'expérimentation à partir de 2023 d'un prêt à taux zéro pour l'achat d'un véhicule propre dans les ZFE³⁷.

Un autre enjeu consiste à réduire la part de ces véhicules dans la circulation routière urbaine. A cette fin, la mutualisation des véhicules est une réponse supplémentaire pour atteindre les objectifs de baisse des émissions³⁸ mais aussi pour améliorer la décongestion routière dans les villes³⁹.

Le Groupe La Poste dispose d'une expérience forte dans l'usage optimisé des flottes de véhicules logistiques. Il propose de contribuer aux réflexions sur la création de prestations logistiques mutualisées qui seraient accessibles et attractives pour les acteurs qui opèrent leurs flux en compte propre (artisans, PME) et qui leur permettraient de réduire le parc des véhicules individuels en recourant à des véhicules pour compte d'autrui.

³³ Article 35 de la loi Climat et Résilience précitée

³⁴ Décret n° 2022-767 du 2 mai 2022 portant diverses modifications du code de la commande publique

³⁵ Rapport « Logistique urbaine durable » commandé par le gouvernement dans le cadre du Comité interministériel de la Logistique (CILOG) ; Jean-Jacques Bolzan, Anne-Marie Idrac, Anne-Marie Jean, 21 octobre 2021 – pages 15 et 49

³⁶ Rapport d'information fait au nom de la commission de l'aménagement du territoire et du développement durable sur les perspectives de la politique d'aménagement du territoire et de cohésion territoriale sur le volet "logistique urbaine durable", Martine Filleul et Christine Herzog, 24 mai 2022

³⁷ Article 107 de la loi Climat et Résilience précitée

³⁸ Les flux de marchandises représentaient ainsi par exemple en 2015 à Paris 15 à 20 % du trafic, 25 % des émissions de CO₂ – ADEME 2015 cité par le rapport LUD page 10

³⁹ Rapport de la mission LUD « logistique urbaine durable », Jean-Jacques Bolzan, Anne-Marie Idrac, Anne-Marie Jean, 21 octobre 2021 – pages 35 à 37

3 Confiance numérique : le Groupe La Poste, acteur de référence des solutions souveraines de confiance, de citoyenneté et d'autonomie numériques pour tous

Les services numériques occupent une place grandissante dans la société et dans les échanges entre les citoyens et les institutions publiques et privées. La crise sanitaire a accéléré cette évolution. Elle a eu pour effet d'augmenter les services accessibles par les moyens numériques, d'augmenter fortement leur usage dans la population mais aussi d'accentuer l'exposition d'un nombre croissant de citoyens au risque de l'exclusion numérique synonyme, à terme, d'exclusion sociale.

Simultanément, le développement maîtrisé des usages numériques implique que les services proposés répondent à des exigences de simplicité, de confiance et de souveraineté.

Ces défis appellent des solutions innovantes auxquelles le Groupe La Poste se propose de contribuer :

- en participant au renforcement de de la souveraineté numérique française ;
- en proposant et promouvant des services numériques de confiance vers le plus grand nombre ;
- en aidant au déploiement du service de portefeuilles numériques prévu par la révision du règlement eIDAS ;
- en contribuant au déploiement de la stratégie numérique éducative en France ;
- en agissant contre l'exclusion numérique des TPE et PME.

3.1 Participer au renforcement de de la souveraineté numérique française

La souveraineté numérique est une priorité gouvernementale renforcée par la crise sanitaire. Plusieurs initiatives gouvernementales ont été déployées pour répondre à cet enjeu d'indépendance, telles que la stratégie d'accélération pour le Cloud ou la stratégie nationale blockchain.

Le Groupe La Poste peut contribuer à la réalisation de cette priorité notamment en étendant sa politique de partenariat avec des acteurs publics majeurs, à l'exemple de la collaboration instaurée en 2021 avec la Fondation INRIA pour la recherche et le développement qui vise à développer des solutions numériques responsables et de confiance répondant aux enjeux de la digitalisation de la société, notamment dans les domaines de la confiance numérique, de l'intelligence artificielle et de l'e-santé.

3.2 Proposer et promouvoir des services numériques de confiance vers le plus grand nombre

La loi dite ASAP⁴⁰ a notamment pour ambition de répondre aux attentes des Français d'un accès plus facile aux services publics, en transformant concrètement les modalités d'accès à ces services. Dans ce cadre, la dématérialisation des services est un moyen de simplifier les démarches administratives par exemple en simplifiant la vérification de domicile pour les titres d'identité⁴¹ ou en rendant automatique l'ouverture d'un dossier pharmaceutique pour chaque bénéficiaire de l'assurance maladie⁴². Pour accélérer cette politique, le développement de services numériques de confiance, notamment pour lutter contre la fraude et l'usurpation d'identité, est nécessaire.

⁴⁰ Loi n°2020-1525 du 7 décembre 2020 d'accélération et de simplification de l'action publique

⁴¹ Article 67 de la loi ASAP

⁴² Articles 91 et 92 de la loi ASAP

Le Groupe La Poste peut accompagner l'Etat dans cette politique afin de développer des services de confiance numériques souverains, simples et innovants, tournés vers le plus grand nombre, comme il le fait déjà grâce à ses services certifiés, tels que l'identité numérique (permettant l'accès au compte personnel de formation ou à l'assurance maladie), la lettre recommandée électronique ou la signature électronique, et comme il prévoit de le faire demain avec l'offre de cloud Numspot.

3.3 Aider au déploiement du service de portefeuilles numériques prévu par la révision du règlement eIDAS

Le développement des services de confiance par le déploiement de l'identification électronique est au cœur de la politique de souveraineté numérique européenne et française. Cette ambition a été portée notamment par le programme de la présidence française du Conseil de l'Union européenne visant à développer un cadre juridique équilibré, cohérent et sécurisé conciliant préservation des droits des citoyens, protection des intérêts de l'Union et de ses États membres et développement d'usages et de services innovants par les entreprises et les autorités publiques⁴³.

La révision en cours du règlement eIDAS traduit cette volonté car elle vise à harmoniser l'identification numérique au sein de l'Union européenne en particulier en permettant le déploiement du service de portefeuilles numériques. En France, l'Etat a souhaité permettre à l'écosystème industriel de participer à ce déploiement du service de portefeuilles numériques⁴⁴. Docaposte, filiale spécialisée du Groupe La Poste en matière de services numériques de confiance, ayant été retenue par la France comme chef de file pour contribuer aux expérimentations prévues dans le cadre de l'appel à projet de la Commission européenne « LSP EUDIW », elle apportera dans ce cadre son expérience et son savoir-faire, notamment en matière de service de vérification d'identité fiable, d'attestations électroniques d'attributs ou de signatures électroniques.

3.4 Contribuer au déploiement de la stratégie numérique éducative en France

Le Gouvernement soutient le déploiement d'un écosystème d'éducation numérique de l'école à l'université pour réussir la transition numérique de l'enseignement. L'importance de ces réflexions et la nécessité d'en accélérer le déploiement ont été mises en lumière par la crise sanitaire.

Le Groupe La Poste dispose d'une expérience forte en ce domaine, à travers Index Education, filiale commune avec la Banque des Territoires, qui est aujourd'hui la principale infrastructure numérique nationale et souveraine de vie scolaire, choisie par plus de 7 000 établissements scolaires et qui participe à la transition numérique éducative.

En s'appuyant notamment sur cette expertise, le Groupe La Poste peut contribuer à l'ambition publique et collective d'accélérer les usages numériques au service de l'éducation, dans les domaines des outils pédagogiques, des contenus éducatifs et des services aux familles.

3.5 Agir contre l'exclusion numérique des TPE et PME

L'Etat, en particulier à travers la création et l'action de France Num, s'est engagé en faveur de la diffusion et l'appropriation des services numériques par les TPE et les PME. C'est un enjeu significatif pour ces acteurs économiques qui représentent plus de 99 % des entreprises et près de 50 % de l'emploi en France.

Car, si de plus en plus de dirigeants trouvent que le numérique représente un bénéfice réel pour leurs activités, le numérique suscite encore des craintes et près d'un quart des commerçants estime avoir besoin d'être accompagné dans sa numérisation⁴⁵.

⁴³ Programme de la présidence française du Conseil de l'Union européenne – 1^{er} janvier - 30 juin 2022, p. 53 et 54

⁴⁴ Appel à manifestation d'intérêts relatif à l'expérimentation de cas d'usages transfrontaliers de portefeuilles électroniques d'identité numérique « AMI_LSP EUDIW »

⁴⁵ Baromètre France Num 2021 : le numérique dans les TPE/PME Baromètre de l'Acsel 2022 : les TPE/PME du commerce et des services accélèrent leur numérisation avec profit

Le Groupe La Poste, accompagne déjà les TPE et PME dans tous ses domaines d'expertise (logistique, courrier, colis, services de proximité, banque assurance et télécommunications).

En matière de transformation digitale, cette contribution du Groupe La Poste est reconnue, comme en témoignent d'une part, les modules de formations proposés gratuitement aux TPE et PME par Docaposte dans le cadre d'un appel à projet porté par France Num et financé par France Relance et, d'autre part, la commercialisation par La Banque Postale du prêt transformation numérique permis par le dispositif de garantie de prêt France Num.

Le Groupe La Poste est disponible pour poursuivre et approfondir sa contribution, partout sur le territoire auprès des TPE et PME.

4 Cohésion territoriale : le Groupe La Poste, réseau accessible pour le déploiement des prestations d'intérêt général et des services aux publics

La population qui vit en périphérie urbaine, dans des petites villes ou des territoires ruraux représente 60 % de la population française. C'est dans ces territoires que l'enjeu d'égalité d'accès aux services essentiels, dont les services publics, se pose avec la plus grande acuité.

Plusieurs politiques publiques sont développées pour maîtriser cet enjeu dans ses différentes dimensions (soutien des territoires ruraux, développement des territoires de montagne, accès au numérique pour tous, dispositifs adaptés pour l'outre-mer, attractivité des villes moyennes...)⁴⁶.

La Poste et ses filiales sont reconnues comme des acteurs de l'évolution des territoires parce qu'elles contribuent au maintien de la cohésion territoriale, en cohérence avec les politiques publiques et les priorités de la Caisse des dépôts, notamment auprès des populations ayant un besoin de lien social et humain pour accéder aux services publics.

4.1 Accompagner les citoyens vers l'inclusion numérique

La lutte contre l'exclusion numérique est un enjeu de citoyenneté car il concerne une part importante de la population (13 millions de Français se disent éloignés du numérique) et toutes les tranches d'âge⁴⁷. Pourtant, 76 % des Français se disent prêts à adopter de nouvelles technologies. La stratégie nationale pour un numérique inclusif déployée par l'Etat vise à accompagner les Français vers plus d'autonomie dans leurs usages quotidiens du numérique. 4.000 conseillers numériques France Services ont ainsi été formés et déployés au plus près des Français pour les accompagner vers l'inclusion numérique.

Le Groupe La Poste a pris part à cette ambition en assurant, avec les moyens de La Poste, le déploiement d'une centaine de conseillers numériques et d'une centaine d'Etapes Numériques, contribuant ainsi à l'objectif de couverture homogène du territoire.

Le Groupe La Poste propose d'approfondir sa contribution au programme des conseillers numériques, sur l'ensemble du territoire⁴⁸.

4.2 Proposer des services qui reposent sur l'acquisition massive de données

La loi pour une République numérique⁴⁹ vise à favoriser l'ouverture et la circulation des données. En effet, les données relatives à la géographie, à l'environnement, au logement, à l'urbanisme... permettent une meilleure connaissance des territoires et l'amélioration des politiques publiques au plus près des besoins des citoyens.

⁴⁶ Parmi les programmes phares, on relève : Action cœur de ville, Fabrique de territoires, Petites Villes de demain, France services, Services publics +, Nouveaux lieux-Nouveaux liens...

⁴⁷ Mission Société numérique, 2021

⁴⁸ Voir l'avis de la Commission supérieure du numérique et des postes n°2022-08 du 14 décembre 2022.

⁴⁹ Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique

La Poste, qui est présente sur l'ensemble du territoire et qui dispose de moyens de traitement sécurisés, est en capacité de contribuer à la collecte et au traitement des informations utiles à l'Etat ou aux collectivités locales (données descriptives des territoires, consultations citoyennes...) et ainsi aider à mieux calibrer l'action publique à la réalité de chaque territoire.

4.3 Aider à concevoir et déployer des solutions de propagande électorale adaptées à la multi-canalité

La diffusion de la propagande électorale répond à l'exigence d'égalité devant le vote qui est une condition du bon exercice de leurs droits démocratiques par les citoyens.

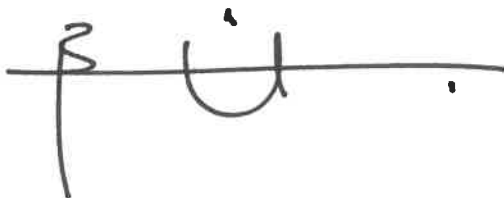
De façon plus spécifique, il existe un enjeu lié à la participation effective du plus grand nombre possible d'électeurs aux scrutins.

Dans le cadre des réflexions menées sur les différents modes de diffusion de la propagande électorale (distribution à domicile de la propagande papier, diffusion dématérialisée sous forme numérique, modalités hybrides), La Poste et ses filiales peuvent contribuer à ces réflexions en mettant à disposition de l'Etat leur expérience acquise dans ces domaines.

A PARIS, le **26 JUI 2023**

En 6 exemplaires originaux,

Le Ministre de l'Économie, des Finances et
de la Souveraineté industrielle et
numérique,



Bruno LE MAIRE

La Ministre déléguée auprès du ministre de
l'Intérieur et des Outre-mer et du ministre
de la Transition écologique et de la
Cohésion des territoires, chargée des
Collectivités territoriales et auprès du
ministre de la Transition écologique et de la
Cohésion des territoires, chargée de la
Ruralité



Dominique FAURE

Le Ministre délégué auprès du ministre de
l'Économie des Finances et de la
Souveraineté industrielle et numérique,
chargé des Comptes publics,



Gabriel ATTAL

La Ministre de la Culture,



Rima ABDUL MALAK

Ministre délégué auprès du ministère de
l'Économie, des Finances et de la
Souveraineté industrielle et numérique,
chargé de la Transition numérique et des
Télécommunications,



Jean-Noël BARROT

Le Président-Directeur Général de
La Poste,



Philippe WAHL

