

LE MINISTRE DES FINANCES ET  
DES COMPTES PUBLICS

LE MINISTRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE  
ET DU NUMÉRIQUE

Nos réf. : CAB/MEIN/JMc/2016/11938

Paris, le **27 AVR. 2016**



Monsieur le Président,

Par votre envoi daté du 25 février 2016, vous nous avez communiqué un référé relatif à l'enquête portant sur la modernisation du réseau La Poste.

Ce référé appelle de notre part les observations suivantes.

S'agissant des charges du réseau, la Cour indique que la réduction des charges « *rencontre des limites* ». A ce sujet, nous signalons que, selon les évaluations effectuées par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes depuis 2010, le coût de la mission d'aménagement du territoire, qui conduit La Poste à maintenir un réseau complémentaire de l'ordre de 10 000 points de contact, connaît une diminution régulière, et s'établissait en 2014 à 242 M€ contre 251 M€ en 2013. Cette diminution s'explique essentiellement par la poursuite du développement des points de contact en partenariat (création de 140 points partenaires en 2014 pour 127 créations en 2013), par une baisse des charges globales des guichets de 2,5 % en 2014 dont une réduction de 4,4 % des charges de personnel de guichet et de soutien et, enfin, par une diminution des charges immobilières de 2,9 %. Le regain du développement des points en partenariat (315 points nouveaux en 2015) devrait permettre la poursuite de la diminution du coût de cette mission. On peut également acter que les charges globales d'exploitation du réseau ont diminué de 2,1 % entre 2014 et 2015.

La Cour préconise en premier lieu d'améliorer la mesure de la performance et des résultats financiers de chaque point de contact.

L'activité de chaque point de contact est d'ores et déjà connue en détail par La Poste au moyen du décompte du nombre d'opérations, associé à un temps spécifique d'activité pour chacune d'entre elles. Cette approche précise de l'activité, individualisée par bureau, permet à La Poste d'envisager les transformations de bureaux de poste en fonction de leur niveau d'activité, comme le recommande la Cour.

Monsieur Didier MIGAUD  
Premier Président de la Cour des comptes  
13, rue Cambon  
75100 PARIS Cedex 01

Par ailleurs, La Poste a récemment défini une nouvelle gouvernance territoriale au niveau de chaque direction régionale, avec la mise en place des directions de secteur et de zones de chalandise. De 2 400 directions d'établissements (en charge du pilotage de plusieurs bureaux), la nouvelle organisation passe ainsi à 1 600 directions intitulées désormais « directions de secteurs », dont les missions de pilotage commercial et le professionnalisme bancaire sont renforcés. Dans ce cadre, des outils plus élaborés ont été mis en place qui permettent de définir le bilan économique de l'offre de services, au niveau de chaque secteur commercial.

En deuxième lieu, la Cour recommande la redéfinition des critères d'accessibilité en zone urbaine en prenant en compte les besoins de la clientèle postale et bancaire.

Le contrat de présence postale territoriale 2017-2019, qui devrait être signé par l'Etat, l'association la plus représentative des maires et La Poste, est actuellement en cours de préparation. Il sera l'occasion de préciser et de faire évoluer, d'une part, les règles de concertation entre La Poste et les maires en vue de l'évolution de la présence postale, y compris en zone urbaine et d'autre part, les règles d'évolution des horaires d'ouverture des bureaux de poste, qui pourront, être également précisées pour les bureaux situés en zone urbaine. Par ailleurs, la Cour estime que le processus de réorganisation du réseau et d'externalisation des bureaux est trop lent et elle préconise des mesures pour les zones urbaines (recommandation n° 3) comme pour les zones rurales (recommandation n° 4).

En zone urbaine, La Poste a d'ores et déjà engagé un programme de réduction des coûts et de développement de solutions alternatives aux bureaux de poste traditionnels pour adapter son organisation aux nouveaux modes de vie et de consommation. Ainsi en est-il du projet de spécialisation progressive de certains bureaux de poste urbains dans les activités des branches à dominante « Banque Postale » ou « Services-Courrier-Colis » ou encore l'allègement des services de « back office », afin de réduire les coûts de ces bureaux tout en restant au plus près des besoins de la population.

La Poste prévoit en outre de développer de manière accélérée les solutions innovantes pour répondre aux modes de vie des citoyens comme les relais-poste urbains, qui apportent notamment une plus large couverture horaire, et les consignes Pickup pour les retraits de colis. Les relocalisations de bureaux restent quant à elles les opérations les moins nombreuses en raison des nombreuses difficultés qu'elles génèrent, en particulier un coût très élevé pour un faible retour sur investissement constaté.

D'ores et déjà, La Poste a créé 56 relais-poste urbains en 2015 et 250 supplémentaires devraient être créés en 2016. Ces évolutions sont conduites au niveau de chaque agglomération, en concertation avec les municipalités concernées.

Par ailleurs, le développement de consignes automatiques de récupération des colis dans des lieux de passage (bornes « Pickup Station ») a commencé, avec un objectif d'ouverture de 1 000 consignes d'ici à la fin de cette année, dont 250 sont prévues en bureaux de poste.

S'agissant des bureaux de poste situés dans les nouveaux quartiers prioritaires, la rénovation et l'adaptation de ces bureaux bénéficient d'un financement propre grâce au fonds postal national de péréquation territoriale, dont l'enveloppe dédiée aux nouveaux quartiers prioritaires pour 2016 s'élève à près de 21 millions d'euros.

En zone rurale, la transformation des bureaux de poste a commencé à s'accélérer avec le développement des maisons de services au public (MSAP) et celui des facteurs guichetiers.

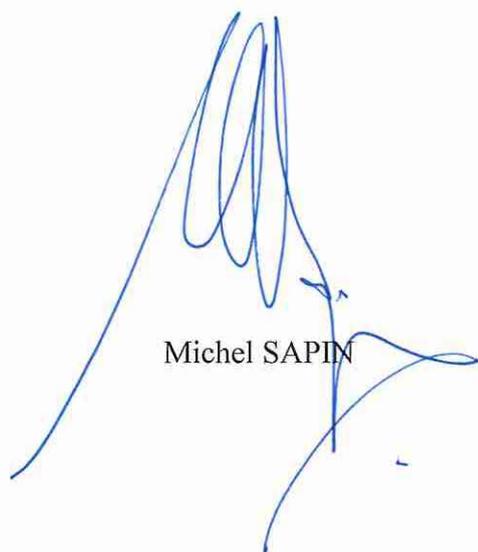
L'accueil dans les bureaux de poste de maisons de services au public se met ainsi en place avec 40 ouvertures en 2015, 76 en cours de déploiement à la fin janvier 2016 et un objectif de 500 pour la fin 2016. Les préfets sont chargés de valider ces projets de création de MSAP en bureaux de poste et de les coordonner avec les créations ou l'existence de MSAP classiques à proximité.

En ce qui concerne la transformation des bureaux de poste en bureaux de facteur guichetier, dont la Cour considère que le déploiement est trop lent, ce constat mérite à notre sens d'être nuancé. En effet, cette évolution a concerné 305 bureaux à la fin 2015 et doit s'accélérer en 2016 avec un objectif de 1 000 bureaux de facteur guichetier d'ici à la fin 2017.

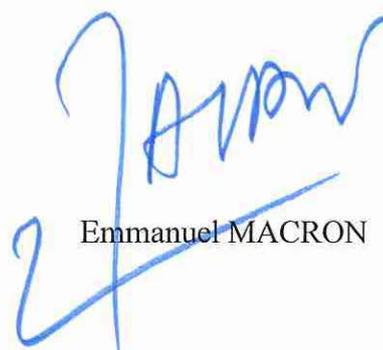
L'Etat apporte une attention particulière au besoin d'adaptation du réseau des points de contact de La Poste, en recherchant la meilleure efficacité économique et sociale.

Il sera attentif aux négociations du contrat de présence postale territoriale 2017-2019 et à celles du prochain contrat d'entreprise, dans le but d'améliorer l'efficacité économique et sociale de la mission d'aménagement du territoire confiée à La Poste.

Nous vous prions de croire, Monsieur le Président, à l'assurance de notre considération distinguée.



Michel SAPIN



Emmanuel MACRON