

Paris, le 16 janvier 2018

COMMUNIQUE DE PRESSE

Bruno Le Maire, Ministre de l'Economie et des Finances et Philippe Wahl, Président directeur général du groupe La Poste ont signé ce jour le contrat d'entreprise Etat - La Poste 2018-2022 à l'occasion de la cérémonie des vœux aux postières et aux postiers.

Le contrat d'entreprise détaille l'engagement pris par l'Etat de soutenir les quatre missions de service public inscrites dans la loi, à savoir garantir un service postal de qualité, maintenir un réseau de 17 000 points de contact sur le territoire, notamment en zone rurale, offrir un service bancaire aux publics fragiles et assurer la diffusion d'une presse écrite indépendante et de qualité en France, en contrepartie du respect par La Poste d'indicateurs de qualité ambitieux.

De plus, le contrat d'entreprise 2018-2022 développe la démarche, qui était une innovation du contrat 2013-2017, **des engagements citoyens**, illustrant la volonté de La Poste de contribuer activement à l'intérêt général en soutenant le développement de la société numérique, le développement des services de proximité et en s'engageant en faveur du développement durable et responsable.

Dans le cadre de l'élaboration de ce contrat, l'Etat a mené une large concertation associant les citoyens au travers d'une consultation publique organisée à l'été 2017, ainsi que les différentes parties prenantes, dont la Commission Supérieure du Numérique et des Postes (CSNP) et le régulateur (l'Arcep). Le Comité de suivi de haut niveau du contrat d'entreprise a été réuni en novembre et le Conseil d'administration de La Poste s'est prononcé favorablement fin 2017.

Le contrat d'entreprise 2018-2022 s'inscrit dans le prolongement du précédent contrat 2013-2017 tout en introduisant un certain nombre de nouveautés visant à pérenniser et moderniser l'exercice des différentes missions :

Concernant le service universel postal, les engagements pris dans le cadre du nouveau contrat d'entreprise portent sur deux aspects principaux :

-la rénovation du dispositif de suivi de la qualité de service. Le contrat d'entreprise renforce, via de nouveaux indicateurs, le suivi de la satisfaction des usagers en plus de la seule performance de l'outil industriel. Cette évolution a pour objectif de fournir un dispositif de qualité de service rénové qui reflète mieux les attentes des clients vis-à-vis du service universel.

-un enrichissement de l'offre : au regard des nouvelles attentes des usagers, La Poste s'engage, courant 2018, à enrichir son offre en proposant une option



LE GROUPE LA POSTE

de suivi de tout courrier égrené. Par ailleurs, afin de soutenir les petits e-commerçants dans leur développement à l'international, La Poste intégrera dans le catalogue du Service Universel l'option de suivi sur l'offre Paquet international entreprise à partir du 1^{er} mars 2018.

En matière de contribution à l'aménagement du territoire, le nouveau contrat d'entreprise reprend les principales dispositions du contrat de présence postale 2017-2019 qui ont permis, via un réseau de 17 000 points de contact, de **favoriser le maintien de la présence postale** en milieu rural, dans les quartiers en politique de la ville et dans les DOM, de **pérenniser les partenariats** (agences postales et relais poste) et de **développer de nouvelles formes de mutualisation** (maisons de service au public et facteur-guichetier en bureaux de poste).

Par ailleurs, le contrat de présence postale 2017-2019 confère aux Commissions départementales de présence postale territoriale¹ **(CDPPT) davantage de marges de manœuvre** (elles peuvent mener des expérimentations, notamment de nouvelles solutions de mutualisations de services) **et d'autonomie** dans la gestion de leurs ressources. Il renforce par ailleurs **l'accessibilité numérique, en y allouant** au moins 15 % de l'enveloppe globale départementale, à savoir 75 M€ sur trois ans, soit 30 M€ de plus que dans le précédent contrat.

S'agissant de la mission de distribution de la presse, La Poste continuera, avec un très haut niveau de qualité de service, à faciliter le transport et la distribution de la presse écrite via des tarifs postaux privilégiés accordés aux éditeurs de presse. Le contrat d'entreprise reprend, jusqu'en 2020, les montants annuels de compensation financière versée par l'Etat.

Concernant l'accessibilité bancaire, La Poste continuera d'assurer cette mission via La Banque Postale, au travers du livret A qui permet notamment de favoriser la bancarisation et l'épargne des clients en situation de fragilité financière. Le montant de la compensation versée par l'Etat, approuvé par la Commission européenne, est fixé par arrêté jusqu'en 2020.

Le contrat d'entreprise Etat – La Poste 2018-2022 signé ce jour accompagne la transformation de La Poste, conforte ses missions de service public et ses engagements citoyens afin de mettre plus que jamais le service de l'intérêt général au cœur de son avenir.

Contact presse Le Groupe La Poste

Virginie Gueidier

virginie.gueidier@laposte.fr

01.55.44.22.37

¹ Instances privilégiées du dialogue avec les élus, informées par La Poste sur l'ensemble des projets, les CDPPT ont trois missions majeures au niveau du département : (1) donner leur avis sur les projets de La Poste (modernisation du réseau, évolution des points de contact...), (2) faire ressortir les besoins des populations, (3) négocier les priorités départementales d'intervention du fonds de péréquation.