

# postéo

III | II LA LETTRE  
DES PARTENAIRES DE LA POSTE

[Hors-  
Série]

## ÉDITO

« Notre ambition rime  
avec concertation. »



**JEAN-PAUL  
BAILLY,**  
Président  
du groupe  
La Poste.

La garantie de la présence postale sur l'ensemble du territoire passe inéluctablement par un dialogue ouvert et constructif avec les élus. La signature de la Charte des services publics en milieu rural

avec l'Association des Maires de France et 14 grands opérateurs de services témoigne de notre engagement à rechercher des solutions équilibrées et partagées. Au moment où le devenir du service universel est au centre des discussions européennes, La Poste présente les objectifs de son plan stratégique 2008-2010 : faire de l'entreprise un Groupe multi-activités, dont le cœur de métier restera le service de proximité pour les particuliers, les entreprises et les collectivités. Afin d'assurer un service de haute qualité auprès des Français, La Poste poursuit son programme de modernisation industrielle à travers le projet Cap Qualité Courrier, grâce auquel elle entend faire preuve d'une performance économique optimale.

## GESTION DES VOIES

# QUAND PROXIMITÉ RIME AVEC ACCESSIBILITÉ

*Le développement des services de proximité pour les administrés d'une collectivité et les clients de La Poste relève d'une action volontariste des deux acteurs. Exemples dans le Limousin et la Drôme.*

**L**e 30 octobre 2006, la Direction du Courrier du Limousin et la Mairie d'Objat en Corrèze ont souhaité initier une expérimentation qui vise à améliorer la gestion des voies. La démarche elle-même se veut emblématique, parce que les services techniques de la Mairie travaillent conjointement avec les postiers. « Les facteurs connaissent les habitations qui sont difficiles à trouver et peuvent faire remonter des informations intéressantes », constate Philippe Vidau, Adjoint au Maire d'Objat. La Mairie se charge de dénommer l'ensemble des voies de la commune et de numéroter tous les immeubles et leurs accès, selon les principes de la normalisation des adresses. » Ensuite, la Mairie et La Poste ont élaboré un plan de communication à destination des habitants pour promouvoir l'adresse

## VOUS AVEZ DIT ↓



» **François  
Pegon,**

Maire de  
Chastel-Arnaud  
dans la Drôme.

« La Poste a édité un livret sur le raccordement postal, à destination de tous les maires, qui est très pratique. »

## ÉCLAIRAGE ↓

### L'ACCESSIBILITÉ CLIENTS, POURQUOI ET COMMENT ?

La démarche vise, d'une part, à faciliter l'accès aux soins et services à domicile (services de secours et d'urgence, médecins, service des eaux, services sociaux, EDF, GDF, La Poste...) et, d'autre part, à optimiser le travail des services de la Mairie (gestion

des listes électorales, organisation du ramassage des déchets ménagers, identification des lieux de...). Cela passe par l'élaboration d'une adresse complète, précise et simple, pour chaque habitant : dénomination de la voie et numérotation de l'habitation.



et la boîte aux lettres normalisées. « *Et enfin, La Poste pourra installer des boîtes aux lettres groupées dans les lotissements et les zones pavillonnaires en construction, en accord avec la Mairie* », précise Pierre Carré, Chef de projet à la Direction du Courrier du Limousin.

### Tout le monde y gagne

Même expérience dans la Drôme. « *La Poste nous a donné de très bons conseils, notamment concernant toute la législation sur la numérotation des voies, affirme François Pegon, Maire de Chastel-Arnaud dans la Drôme. Aujourd'hui, tout le monde est satisfait: les facteurs en remplacement trouvent facilement les maisons et les habitants reçoivent leur courrier dans de bonnes conditions.* »

Les achats par Internet se sont donc développés. Corinne Leclere, Directrice du Centre Courrier à Crest dans la Drôme, constate que l'opération est totalement réussie. « *François Pegon apporte désormais son expérience dans les autres communes, et plusieurs d'entre elles se sont lancées dans la numérotation des voies* », se réjouit-elle. Résultat de ces partenariats : une vraie valeur ajoutée pour tous. Qui dit identification équitable de tous les habitants dit amélioration prévisible de l'accessibilité de toutes les personnes, donc développement de l'économie locale, amélioration de la qualité des services de proximité et des services publics – notamment la distribution du courrier et des colis –, et maintien du lien social. ■

## VOUS AVEZ DIT ↓

► **Philippe Vidau,**  
Adjoint au Maire d'Objat.

**« Il s'agit d'un partenariat constructif, innovant, sain et positif. Chaque acteur apporte son expertise et tout le monde est motivé : postiers, habitants, élus... »**

## AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

# SERVICE UNIVERSEL : MODE D'EMPLOI

*Le service universel est défini en droit communautaire comme « une offre de services postaux de qualité déterminée, fournie de manière permanente en tout point du territoire, à des prix abordables pour tous les utilisateurs ». Explications.*

### Comment le législateur a-t-il défini le service universel ?

L'article L. 1 du Code des postes et des communications électroniques dispose que « le service universel postal concourt à la cohésion sociale et au développement équilibré du territoire. Il est assuré dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité en recherchant la meilleure efficacité économique et sociale. Il garantit à tous les usagers, de manière permanente et sur l'ensemble du territoire national, des services postaux répondant à des nor-

mes de qualité déterminées. Ces services sont offerts à des prix abordables pour tous les utilisateurs ».

### Dans quel contexte le décret d'application sur le service universel a-t-il été publié ?

Le décret d'application définissant les caractéristiques du service universel postal, ainsi que les droits et obligations de la poste française, a été publié dans le Journal officiel du 7 janvier 2007. Ce décret arrive après la loi de régulation des activités postales adoptée au Parlement en mai 2005, transposant

ainsi dans la législation française les deux directives européennes de 1997 et 2002 ouvrant progressivement les activités postales à la concurrence. Le décret confirme l'existence d'un catalogue de prestations et définit strictement le périmètre dans lequel elles doivent figurer. Il prévoit que des objectifs de qualité de service seront arrêtés par le Gouvernement et charge l'ARCEP de veiller à leur respect. Le décret définit également l'accessibilité du service universel en précisant qu'« au moins 99 % de la population nationale et au moins 95 % de la population de chaque département doivent être à moins de dix kilomètres d'un point de contact postal, et les communes de plus de 10 000 habitants doivent disposer d'au moins un point de contact postal par tranche de 20 000 habitants ».

### Quelles sont les prestations dites « de service universel » ?

Les prestations comme les envois de courriers ordinaires et recommandés pesant jusqu'à 2 kg, les livraisons de journaux, de catalogues et de colis vendus au guichet pesant au plus 20 kg, la réexpédition de courrier... doivent être proposées « à l'ensemble des usagers, de manière permanente, sur tout le territoire ». En outre, la levée et la distribution des envois postaux sont, sauf circonstances exceptionnelles, assurées tous les jours ouvrables.

### À quelles conditions tarifaires le service universel s'exerce-t-il ?

Le décret prévoit qu'un tarif unique soit appliqué aux plis envoyés par les particuliers à destination de l'ensemble du territoire métropolitain. Le tarif pour les lettres en provenance et à destination des départements d'outre-mer, de Mayotte et de Saint-Pierre-et-Miquelon, est celui en vigueur sur le territoire métropolitain lorsque ces lettres relèvent de la première tranche de poids.

### Comment l'utilisateur peut-il être informé sur la nature des prestations du service universel et les tarifs en vigueur ?

Toutes ces données sont portées à la connaissance des usagers dans un catalogue mis à leur disposition dans les points de contact. ■

Au moins 99 % de la population nationale et 95 % de la population de chaque département à moins de **10 km** d'un point de contact.

**Les services**

- Envoi de correspondance jusqu'à 2 kg (courriers ordinaires, envois recommandés)
- Envoi de journaux et de catalogues jusqu'à 2 kg
- Envoi de colis postaux jusqu'à 20 kg
- Réexpédition de courrier
- Levée et distribution des envois postaux tous les jours ouvrables

## CONCOURIR AU FINANCEMENT DU MAILLAGE TERRITORIAL

### Quelle est la genèse du fonds postal national de péréquation territoriale ?

Le contrat de plan conclu entre La Poste et l'État sur la période 2003-2007 évoque, pour la première fois, la création d'un fonds postal de péréquation territoriale. L'idée de création d'un fonds qui garantirait le financement de la présence postale dans les territoires les plus fragiles est rapidement devenue une demande des élus locaux, notamment ruraux. La loi sur la régulation des activités postales du 20 mai 2005 a confirmé la création du fonds.

### À quoi sert le fonds postal national de péréquation territoriale ?

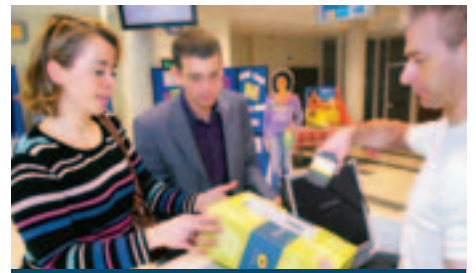
Comme établi dans le décret du 5 mars 2007, ce fonds est destiné à concourir au financement des dépenses qui correspondent à la contribution postale à l'aménagement du territoire.

### Qu'est-ce que le contrat pluriannuel de la présence postale territoriale proposé par La Poste ?

La Poste doit conclure ce contrat avec l'association nationale la plus représentative des maires, l'Association des Maires de France (AMF), et avec l'État, représenté par le ministre chargé des Postes et le ministre chargé de l'Aménagement du territoire. Ce document fixera les modalités de répartition de l'enveloppe nationale du fonds, en tenant compte, notamment, des besoins particuliers en Zones de Revitalisation Rurale, en Zones de Montagne et en Zones Urbaines Sensibles.

### Comment évolue-t-il ?

Le contrat pluriannuel de présence postale territoriale, conclu pour une période de trois ans renouvelable, peut être complété ou modifié par voie d'avenant entre les parties. Six mois avant



Bureau de poste

l'expiration de la période triennale, La Poste propose un nouveau contrat pour trois ans. À défaut d'accord dans les six mois, le contrat est renouvelable par tacite reconduction, pour un an.

### Un bilan de la gestion du fonds postal national de péréquation territoriale est-il réalisé ?

Oui. La Poste établira ce bilan chaque année et le transmettra aux trois parties prenantes du contrat pluriannuel, ainsi qu'au Président de la Commission Supérieure du Service Public des Postes et des Communications Électroniques.

## ACCESSIBILITÉ DU RÉSEAU CONTRIBUER À L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

### Quelle est la règle d'accessibilité au réseau de La Poste au titre de l'aménagement du territoire ?

Définie dans la loi du 20 mai 2005 et confirmée dans le décret du 11 octobre 2006, la règle est la suivante : sauf circonstances exceptionnelles, au moins 90 % de la population doit se trouver à moins de cinq kilomètres et à moins de vingt minutes de trajet automobile d'un point de contact de La Poste.

### Comment La Poste respecte-t-elle l'accessibilité à son réseau ?

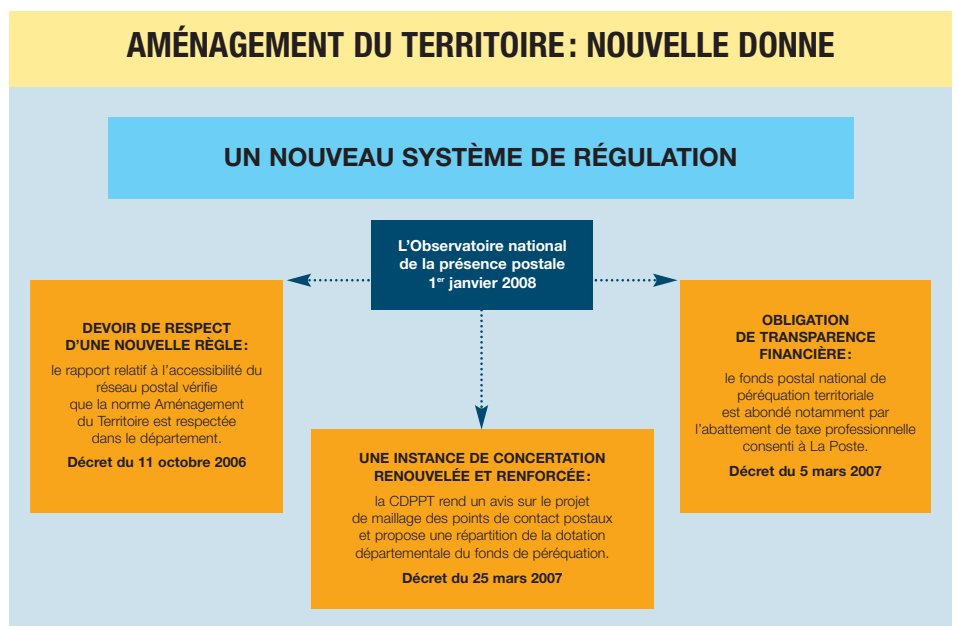
La Poste établit dans chaque département un rapport annuel relatif à l'accessibilité du réseau postal. Il comprend, tout d'abord, une évaluation globale des besoins de la population en matière de services postaux en tenant compte des caractéristiques démographiques, économiques et sociales du département, ainsi que des particularités géographiques, notamment des zones prioritaires (Zones de Revitalisation Rurale, Zones de Montagne, Zones Urbaines Sensibles). Ensuite, il définit les caractéristiques de son maillage territorial, la liste et la localisation des points de contact qui le composent. Puis, il explique la nature des prestations servies et leur adéquation aux besoins de la population. Et enfin, le rapport prend en compte les perspectives d'évolution du maillage pour l'année à venir.

### Quel est le rôle des Commissions Départementales de Présence Postale Territoriale (CDPPT) dans le cadre de la contribution à l'aménagement du territoire ?

Le rapport doit leur être soumis et les CDPPT sont invitées à rendre un avis dans un délai de deux mois, à compter de la saisine de son Président. Cet avis porte, notamment, sur la compatibilité du maillage territorial de La Poste avec la règle d'accessibilité.

### Ensuite, que se passe-t-il ?

Le rapport est transmis au Préfet. Dans le mois suivant cette transmission, il fait savoir à La Poste s'il décide de mettre en œuvre la procédure de concertation locale prévue par la loi sur le développement des territoires ruraux. À défaut, La Poste peut mettre à exécution les mesures qu'elle a proposées. ■



# LES ZONES DE MONTAGNE : TERRITOIRE À NE PAS NÉGLIGER



## Interview de Martial Saddier,

Président de l'Association Nationale des Élus de Montagne (ANEM),  
Député-Maire de Bonneville (Haute-Savoie).  
Septembre 2007.

*Un réseau accessible et efficace, telle est en substance l'attente des élus de montagne vis-à-vis de La Poste. Entretien avec Martial Saddier, Président de l'ANEM (Association Nationale des Élus de Montagne).*

### Qu'attend aujourd'hui un maire d'une commune de montagne d'une entreprise comme La Poste ?

L'élu de montagne attend de La Poste qu'elle respecte scrupuleusement l'application de la loi relative à la régulation des activités postales de 2005, et tout particulièrement les articles 2 et 3 relatifs aux zones de montagne, à savoir, assurer une couverture du territoire maximale à une distance raisonnable.

Par ailleurs, le maire compte sur la modernisation et la diversification des services proposés. Ainsi, les bureaux de poste et les facteurs seront le véritable lien de proximité pour les services à la personne, particulièrement attendus dans les secteurs les plus défavorisés.

### Quelles évolutions de La Poste vous ont le plus marqué ces dernières années ?

La bonne image de La Poste est principalement issue de la qualité de ses personnels et de

la bonne communication auprès des usagers. La création des 1 000 Relais Poste et des 3 000 Agences Postales Communales dont une partie non négligeable dans les communes de montagne, participe au désenclavement de certains secteurs. Les Commissions Départementales de présence postale devraient également œuvrer en vue d'une amélioration durable de la présence postale sur le territoire.

En revanche, une levée du courrier de plus en plus tardive, constatée aujourd'hui, pèse sérieusement sur les activités économiques qui, excepté dans les grandes stations, peinent déjà à se maintenir en zone de montagne.

*« La Poste doit mettre l'accent sur la modernisation et la diversification des services proposés ».*

### Êtes-vous satisfait du dialogue entretenu entre l'ANEM et La Poste ?

Les élus de la montagne, comme La Poste, œuvrent chaque jour pour un service public moderne et de qualité dont la proximité est, en montagne plus qu'ailleurs, un facteur essentiel du maintien des populations en montagne. C'est donc naturellement que le partenariat engagé depuis maintenant plusieurs années s'est noué autour de cette exigence. ■

## Le saviez-vous ?

### Les zones de montagne au cœur de la démarche de proximité de La Poste

La Poste attache une importance particulière aux zones de montagne. Ces zones, qui totalisent 8 620 communes et englobent près de 8 millions de personnes, représentent en effet un quart de l'ensemble des points de contact de La Poste. Parmi les 3 965 points de contact existants, La Poste en gère directement 2 595. Pour le reste, il s'agit d'Agences Postales Communales et de Relais Poste. Ces points de contact accueillent plus de 306 000 visites quotidiennes, soit 81 visites par jour en moyenne par point de contact, et

s'adressent potentiellement à 6,5 millions de Français. Cette forte présence s'explique d'une part par la volonté de l'entreprise de répondre aux exigences du service universel postal, lequel doit concourir à la cohésion sociale et au développement équilibré du territoire, et d'autre part par le souci de rester au plus près des Français et de s'adapter à leurs rythmes de vie. Dans ce contexte, force est d'observer que La Poste respecte scrupuleusement les principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité et met la proximité au cœur de son action.

