

Conférence de presse

PRESSE SAMARIENNE

VENDREDI 2 AVRIL 2021 – A 10H00



Rémi
CARDON

—
Sénateur
de la Somme

■ Conseiller municipal
délégué de la ville de Camon

Le groupe de travail sur l'avenir des missions de service public de La Poste a été constitué il y a près de deux mois, **dans un esprit transpartisan, collaboratif, prospectif et opérationnel.**

Transpartisan et collaboratif, car nous partageons des constats communs relatifs aux services publics exercés par La Poste, aux fragilités de leur financement, au sentiment de dégradation récente de la qualité de service, au manque de régulation et surtout concernant les recommandations à formuler pour préserver dans la durée un modèle exigeant de service public.

Prospectif, car si nous nous sommes d'abord intéressés aux quatre missions de service public existantes et à leur financement, c'est-à-dire le service universel postal, la contribution à l'aménagement du territoire, le transport et la distribution de la presse et l'accessibilité bancaire, nous avons également mené une réflexion sur les nouvelles missions de service public qui pourrait être confiées à La Poste.

Opérationnel, car nous avons insisté sur les propositions, l'état des lieux étant déjà bien établi. Nous déposerons une PPL commune visant à mettre en œuvre nos recommandations à valeur législative et nous souhaitons interpeller le Gouvernement sur plusieurs points.

Depuis, nous avons réalisé **21 auditions**, nous permettant d'interroger pendant plus de **22 heures plus de 50 intervenants.**



Fort de ces auditions, nous sommes convaincus que **l'avenir des services publics de La Poste repose sur quatre leviers d'action :**

- (1) Compenser**
- (2) Contrôler**
- (3) Améliorer**
- (4) Détecter**

* *

- **Compenser : la situation du service universel postal**

Premièrement, la compensation, c'est-à-dire le financement sur des fonds publics des missions de service public confiées à La Poste, **concerne avant tout le service universel postal dont la situation financière est aujourd'hui inédite.**

Fin février 2021, le PDG de La Poste annonçait un déficit de 1,3 milliard d'euros pour le service universel postal. Pour rappel, cette mission de service public concerne la distribution du courrier et des colis sur l'ensemble du territoire, six jours sur sept, à des tarifs préférentiels.

Jusqu'en 2017, le compte du service universel postal était excédentaire. Or, depuis 2018, il est déficitaire. Cette situation s'explique par la baisse structurelle du volume du courrier, qui n'est plus contrebalancée par la hausse des tarifs et qui n'est pas encore contrebalancée par la hausse des activités de livraison de colis.

Pour la première fois, La Poste demande une compensation à l'État pour le service universel postal, car le déficit estimé en 2020 est près de quatre fois supérieur à celui constaté en 2018.

Si aucune compensation n'est accordée par l'État à La Poste, une « réduction » du service public s'imposera de fait aux usagers, cela nous a été indiqué lors des auditions des directions de La Poste et de la CDC.

Rémi
CARDON
Sénateur de la Somme

Concrètement, cela signifierait une hausse des mesures d'optimisation des coûts, une accélération des réductions d'effectifs, des fermetures des bureaux de poste et de l'optimisation des facteurs, au détriment de la qualité de service dont les usagers ont déjà le sentiment qu'elle diminue.

Dans ce contexte, où **des discussions sont actuellement en cours entre La Poste et l'État, nous avons souhaité apporter notre contribution** afin d'inciter l'État à accorder la compensation la plus juste possible.

Nous proposons **un mécanisme de compensation mixte, jusqu'à 1 milliard d'euros**, à compter de 2021, qui se décompose de la manière suivante :

- **un volet fiscal**, par un abattement sur la taxe sur les salaires dont s'acquitte La Poste, dans la limite de 270 millions d'euros par an ;
- **un volet budgétaire**, avec un complément apporté jusqu'à 730 millions d'euros par an.

Le montant est élevé, mais il ne doit pas nous effrayer car il est justifié, au moins pour les raisons suivantes :

- un mécanisme de compensation sur fonds publics est prévu par la réglementation européenne ;
- la compensation par l'État du déficit du service universel postal ne serait pas une exception française, d'autres pays de l'UE accordent de telles compensations, avec des montants élevés et l'accord de la Commission européenne ;
- la « réduction » du service public postal est inenvisageable ;
- la compensation ne peut s'effectuer qu'à partir de 2021, alors que le déficit supporté pour l'année 2020 est estimé à 1,3 milliard d'euros.

Rémi
CARDON
Sénateur de la Somme

- **Compenser : la situation des trois autres missions de service public**

Les trois autres missions de service public confiées à La Poste font l'objet d'une compensation par l'État, mais elles ont sous-compensées, c'est-à-dire qu'il y a un reste à charge pour La Poste.

- deuxième mission de service public, **la contribution à l'aménagement du territoire se traduit par l'obligation de maintenir un réseau de 17 000 points de contact**, ce qui garantit une densité du réseau postal spécifiquement française et qui constitue le principal atout de l'entreprise. En 2020, cette mission de service public était compensée à hauteur de 177 M€, pour un coût net évalué à 227 M€ par l'Arcep.

Déjà sous compensée, le financement de cette mission doit être préservé des effets de la baisse des impôts de production qui contribuent à son financement. Comme le Sénat l'avait déjà remarqué lors de l'examen de la loi de finances pour 2021, cette mesure a un impact direct sur le financement de cette mission de service public, c'est pourquoi une compensation, à hauteur de 66 millions d'euros, doit également être accordée lors de l'examen du PLF 2022.

- troisième mission de service public, **le transport et la distribution de la presse s'effectuent dans les conditions du service universel postal et à des tarifs préférentiels afin de favoriser le pluralisme des idées et des expressions.** En 2020, cette mission de service public était compensée à hauteur de 96 M€, pour un coût net évalué à 296 M€.
- quatrième et dernière mission de service public confiée à La Poste, **la mission d'accessibilité bancaire** permet notamment aux personnes

Rémi
CARDON
Sénateur de la Somme

précaires d'ouvrir un livret A auprès de La Banque Postale et de l'utiliser comme un quasi compte courant. En 2020, cette mission était compensée à hauteur de 230 M€, pour un coût net estimé à 260 M€.

En matière d'accessibilité bancaire, **nous avons également constaté la nécessité d'améliorer l'accès aux espèces de la population, en particulier dans les zones peu denses, rurales et touristiques**, c'est pourquoi nous appelons La Poste à mieux communiquer sur ses services existants et gratuits d'accès aux espèces, et à développer ses services pour ceux qui ne sont pas clients de La Banque Postale.

Les auditions successives ont démontré la **forte utilité sociale de la mission d'accessibilité bancaire**, avec environ 1,2 million de bénéficiaires, La Banque Postale étant aujourd'hui le seul opérateur capable de respecter cette obligation de service public.

En conclusion, si la sous-compensation des trois autres missions de service public était acceptée jusqu'à présent, c'est parce que le service universel postal était rentable. Or, aujourd'hui, le service universel postal est déficitaire, les trois autres missions demeurent sous-compensées et la charge financière pour La Poste est amenée à augmenter, au risque d'entraver son développement économique.

*

*

*

Par conséquent, **nous considérons qu'une compensation par l'État du déficit du service universel postal est inévitable.**

Rémi
CARDON
Sénateur de la Somme

Dans la continuité de ce qui a été dit précédemment, la compensation par l'État des missions de service public de La Poste appelle à un plus grand contrôle du respect de ses obligations de service public.

Si l'État finance, il doit pouvoir s'assurer du bon usage des fonds publics.

- **Contrôler : permettre à l'Arcep de jouer pleinement son rôle de régulateur**

Premièrement, les auditions successives ont mis en évidence plusieurs vides juridiques ne permettant pas à l'Arcep de jouer pleinement son rôle de régulateur vis-à-vis de La Poste. Disons-le, les auditions de l'Arcep ont été mouvementées, le régulateur ayant reconnu ne pas jouer un rôle de contrôler vis-à-vis de La Poste aussi important que vis-à-vis des opérateurs de télécommunications.

Dans cette perspective, nous proposons de modifier et de compléter le cadre juridique existant pour :

- **Confier explicitement à l'Arcep une mission de calcul du coût net du service universel postal.** En effet, aujourd'hui, les seuls chiffres disponibles sont ceux de La Poste. Au regard des enjeux financiers considérés, il est primordial de disposer d'estimations chiffrées indépendantes et contre-expertisées à partir desquelles la compensation de l'État sera déterminée, puis notifiée à la Commission européenne.
- **Confier à l'Arcep une mission de calcul du coût net de la mission de distribution de la presse** afin de garantir davantage de transparence et de lisibilité aux éditeurs de presse qui dépendent du réseau postal de distribution. Jusqu'à présent, l'Arcep a seulement effectué deux fois ce calcul, à la demande du Gouvernement et sans cadre juridique approprié.

Rémi
CARDON

Sénateur de la Somme

- **Contrôler : renforcer le contrôle politique et la supervision des questions postales**

Deuxièmement, les auditions successives ont mis en évidence **un manque de coordination et de supervision des questions postales**. Cette situation peut avoir des conséquences nuisibles, pouvant conduire à un manque de consultation des différentes parties prenantes ou à un retard dans l'adoption des dispositions réglementaires relatives qui concernent l'exercice des missions de service public de La Poste.

Face à cette situation, nous proposons un **renforcement du contrôle politique des questions postales**, par modification de la loi postale, notamment pour pérenniser la présence des parlementaires au sein de l'Observatoire national de la présence postale (ONPP) et des commissions départementales de présence postale territoriale (CDPPT) et élargir la compétence de ces structures de concertation au-delà de la mission d'aménagement du territoire.

Nous considérons également que **la Commission de surveillance de la Caisse des dépôts et consignations (CDC) devrait jouer un rôle de suivi de l'évolution du financement des missions de service public confiées à La Poste**, la CDC étant désormais l'actionnaire de contrôle du groupe La Poste car détenant 66% des participations.

* *

Je vais désormais développer le troisième levier d'action de notre rapport et de nos recommandations : améliorer.

* *

- **Améliorer : renforcer les exigences de qualité de service de La Poste**

Les auditions successives ont mis en évidence que le sentiment des citoyens et des élus locaux est celui d'**une satisfaction globale mais d'une dégradation**

Rémi
CARDON
Sénateur de la Somme

récente de la qualité des services postaux ainsi que d'une moindre présence postale sur le territoire.

Or, si l'État finance les missions de service public de La Poste, en particulier le service universel postal pour la distribution du courrier et des colis, il doit y avoir des améliorations pour les usagers.

Pour le service universel postal, des objectifs de qualité de service sont fixés au niveau réglementaire, le contrôle étant assuré par l'Arcep. Cependant, **les auditions ont mis en évidence un contrôle timide et un faible usage du pouvoir de sanction**, c'est pourquoi une plus grande publicité des décisions prises par l'Arcep est nécessaire, des modifications de la législation sont proposées en ce sens.

Pour le transport et la distribution de la presse, le sentiment d'une dégradation récente de la qualité de service est particulièrement prégnant parmi les éditeurs de presse. Afin de mieux répondre à leurs attentes, nous recommandons notamment de :

- **fixer, pour la première fois, des objectifs de qualité de service contraignants** pour La Poste en matière de transport et de distribution de la presse ;
- constituer un **Observatoire de la qualité de la distribution de la presse**, placé auprès de l'Arcep.

Enfin, afin de mieux appréhender la problématique de la qualité de service, **une mission prospective de calcul du coût lié au manque de qualité de service pourrait être confiée à l'Arcep.**

- **Améliorer la présence de La Poste sur le territoire pour une meilleure qualité de service**

Rémi
CARDON
Sénateur de la Somme

Premièrement, il est indispensable d'améliorer les **modalités d'information des élus locaux** qui dénoncent régulièrement les fermetures des bureaux

de poste.

Le cas échéant, **la constitution d'agences postales communales (APC) ou intercommunales (API) est préférable aux fermetures sèches** des bureaux de poste.

Enfin, pour mieux répondre aux attentes des citoyens, il est **nécessaire d'augmenter le nombre de tournées de distribution du courrier et des colis le samedi**. En effet, la présence postale est aussi celle du facteur, son passage étant attendu par les citoyens le samedi.

* *

Afin de parachever ses travaux, le groupe de travail s'est intéressé aux nouvelles missions de service public qui pourraient être exercées par La Poste, ainsi qu'aux activités concurrentielles d'intérêt général qui mériteraient d'être développées.

- **Détecter la précarité numérique à domicile, une cinquième mission de service public pour La Poste**

Aujourd'hui, **13 millions de personnes ne maîtrisent pas les outils numériques en France**. Si plusieurs politiques publiques de lutte contre l'exclusion numérique sont mises en œuvre, avec un budget de 250 M€ dans le cadre du plan de relance, et que des initiatives sont prises par La Poste en la matière, **toutes ces actions ont la même limite : adopter une « approche par tiers lieux »**.

Si toutes les actions en faveur de l'inclusion numérique sont souhaitables, **une « approche à domicile » complémentaire pourrait être développée, avec l'appui de La Poste, pour inclure les « publics invisibles »**, c'est-à-dire les personnes qui ne sont pas en mesure de se déplacer dans un bureau de poste ou une maison France Services, qui n'osent pas demander de l'aide pour sortir de la précarité numérique ou qui ne connaissent pas les offres existantes de formation.

Rémi
CARDON
Sénateur de la Somme

Dans cette perspective, **les facteurs pourraient aussi devenir les « détecteurs » à domicile de la précarité numérique**. Il ne s'agit pas de faire des facteurs des médiateurs numériques, mais de leur permettre d'intervenir en amont : **avant de pouvoir former, il faut pouvoir identifier**.

Une expérimentation convaincante a été réalisée en ce sens par la communauté d'agglomération du Sicoval, en partenariat avec La Poste, et des expérimentations similaires devraient être développées sur l'ensemble du territoire afin de pouvoir déterminer si la détection à domicile de la précarité numérique par les facteurs peut constituer à terme **une cinquième mission de service public confiée à La Poste**.

- **Détecter la « galère administrative » : un nouveau rôle pour les facteurs**

Aujourd'hui, **près de trois Français sur cinq se disent incapables de réaliser des démarches administratives en ligne**, alors que l'objectif du Gouvernement est de dématérialiser à 100 % les 250 démarches administratives les plus utilisées d'ici le mois de mai 2022.

Face à cette situation, **la puissance publique peut utilement mobiliser le réseau de La Poste et sa capacité de déploiement sur l'ensemble du territoire** afin de confier un nouveau rôle aux facteurs, en soutien des politiques publiques existantes : **celui de « détecteur » de la « galère administrative »**.

Autrement dit, les facteurs pourraient devenir de **véritables « représentants à domicile des maisons France Services »**, en identifiant les besoins des usagers et en établissant le lien avec les équipes compétentes des maisons France Services.

Pour cela, il est nécessaire d'**accélérer la labellisation des bureaux de poste en maisons France Services sur l'ensemble du territoire**.

Rémi
CARDON
Sénateur de la Somme

Dans une logique similaire à celle évoquée précédemment, les 250 équipes de facteurs mobiles que La Poste s'est engagée à déployer sur le territoire doivent être rapidement mises en place. Ces équipes mobiles, formées à la médiation numérique, pourront notamment se rendre au domicile des usagers en difficulté et dans l'incapacité de se déplacer afin de les aider gratuitement à la réalisation de certaines démarches administratives.

- **Détecter la perte d'autonomie fonctionnelle : des expérimentations à développer**

Dans le cadre de sa stratégie de diversification dans la *Silver Economy* et la santé, **La Poste a été sollicitée par le Gérotopôle du CHU de Toulouse pour mener une expérimentation visant à détecter, par un questionnaire, la perte d'autonomie fonctionnelle des personnes âgées.** Cette expérimentation s'inscrit dans le cadre du programme Icope de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) qui vise à prévenir la dépendance de 15 millions de personnes âgées d'ici 2025, dont 150 000 en France.

Selon les premiers enseignements de cette expérimentation, **l'appui des facteurs dans la réalisation de la première étape du programme peut être sollicité dans trois configurations :**

- lorsqu'il y a une carence de professionnels de santé sur un territoire ;
- lorsque les professionnels de santé sont mobilisés de façon exceptionnelle ;
- lorsque la personne concernée est en situation de vulnérabilité numérique et n'est pas en mesure de réaliser elle-même une évaluation de sa perte d'autonomie fonctionnelle.

Cette **première expérimentation s'est avérée satisfaisante**, à la fois pour les professionnels de santé, les facteurs et les personnes ayant bénéficié du programme Icope.

Rémi
CARDON
Sénateur de la Somme

*

*

En conclusion,

Nous espérons que ces travaux permettront, à leur mesure, d'éclairer rapidement les décisions du Gouvernement concernant le financement des missions de service public de La Poste, de sécuriser le cadre juridique de l'Arcep afin qu'une régulation et un contrôle plus adéquat soient effectués et d'ouvrir de nouvelles perspectives.

Avec les Services Publics de la Poste, la Somme à de l'avenir !

Rémi
CARDON
Sénateur de la Somme