

## Les Maisons de Services au Public, une mesure phare des comités interministériels aux ruralités.

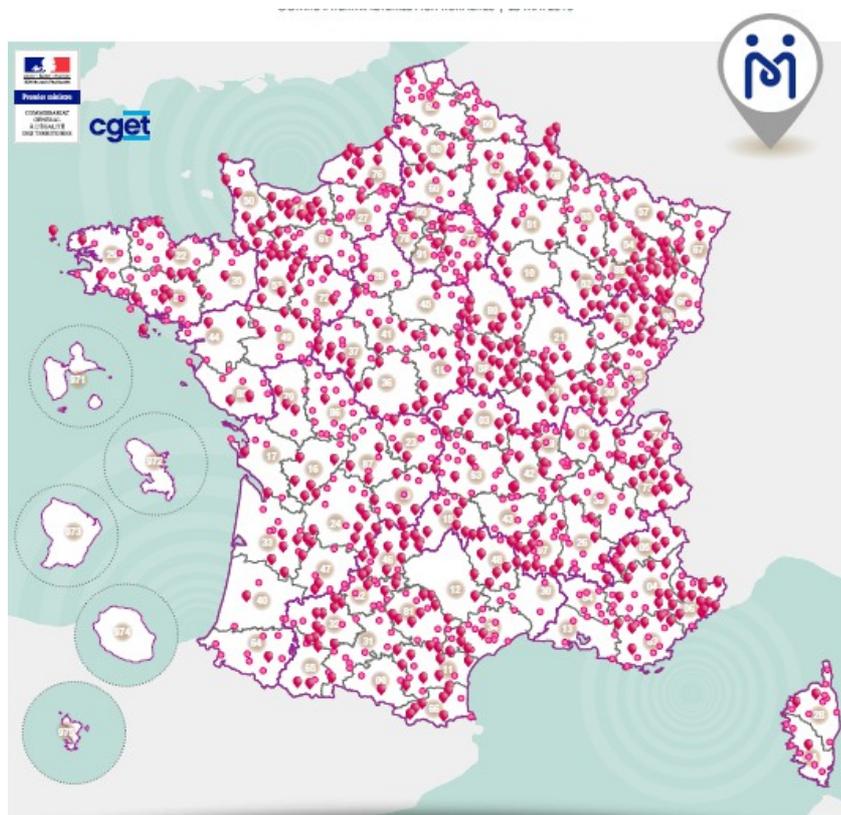
Les deux **comités interministériels aux ruralités** de Laon et Vesoul qui se sont tenus en mars et septembre 2015 ont impulsé, sur tout le territoire national, un déploiement important du service de proximité au travers de 67 mesures en faveur des Français qui vivent éloignés ou isolés des services essentiels a été réalisé. Lors du troisième comité interministériel aux ruralités de Privas, le 20 mai 2016, un bilan du déploiement de ces mesures a été réalisé sur le territoire national.



L'une des mesures-phares du comité interministériel du 13 mars 2015 est d'accélérer le plan de déploiement des Maisons de services au public sur le territoire national. Cette montée en puissance a été rendue possible grâce au partenariat conclu avec de grands opérateurs nationaux (La Poste, la SNCF, Pôle Emploi, les réseaux nationaux d'énergie, les caisses d'assurance maladie, de retraite, d'allocations familiales, de mutualité sociale agricole).

L'objectif affiché est de déployer **1 000 maisons de service au public (MSAP)** d'ici fin 2016, notamment à travers un partenariat renforcé avec La Poste. Cet objectif est en passe d'être atteint puisqu'au 15 novembre, on dénombre **789 MSAP dont 274 portées par la Poste**.

Tous ces dispositifs (MSAP, maisons de santé, déploiement du haut-débit...) irriguent désormais les territoires et mettent **la ruralité en mouvement** au service de tous et de la qualité de vie pour chacun.



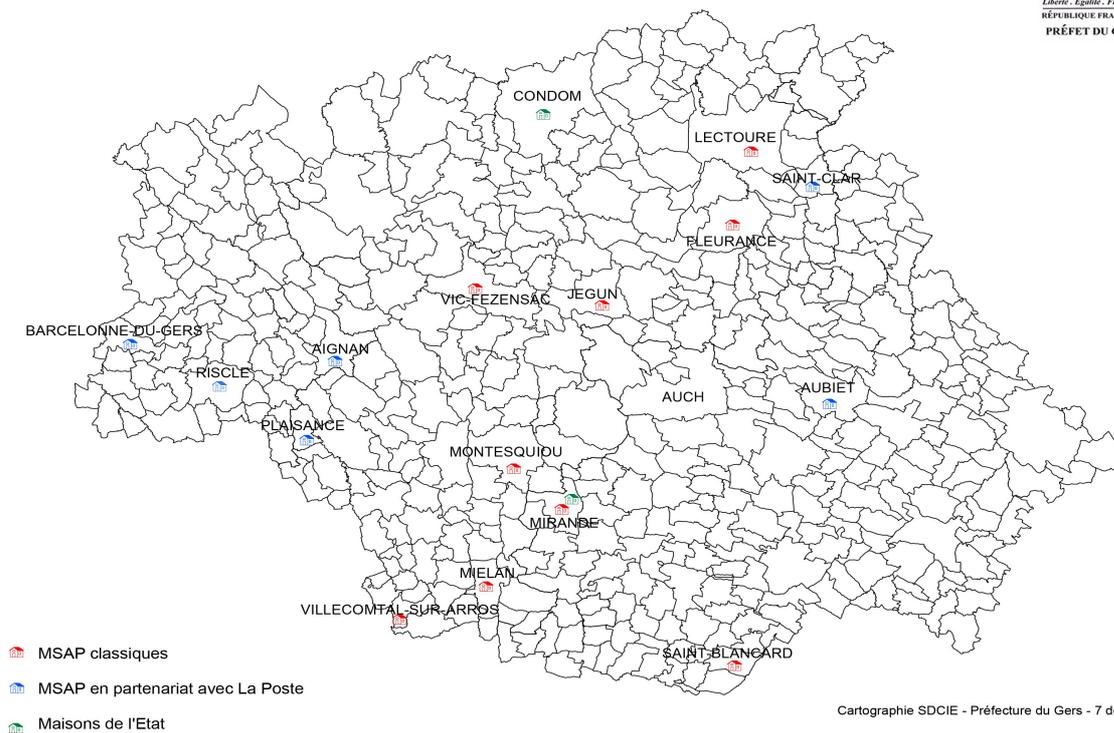
## Le déploiement des MSAP dans le département du Gers

Les inaugurations de MSAP de La Poste sont l'aboutissement d'un important travail collectif enclenché par le préfet. La Poste, les communes concernées, ainsi que les partenaires principaux que sont Pôle Emploi, la Caisse d'Allocations Familiales et GRDF.

Le département du Gers compte désormais **15 MSAP** :

- 9 MSAP sont portées par des collectivités :
  - SAINT-BLANCARD (commune)
  - FLEURANCE (commune)
  - MIELAN (communauté de communes Cœur d'Astarac en Gascogne)
  - MIRANDE (communauté de communes Cœur d'Astarac en Gascogne)
  - VIC-FEZENSAC (communauté de communes d'Artagnan en Fezensac)
  - VILLECOMTAL-SUR-ARROS (communauté de communes Hautes Vallées de Gascogne)
  - MONTESQUIOU (commune)
  - LECTOURE (commune)
  - JEGUN (commune)
- 6 MSAP sont portées par La Poste : outre les 4 inaugurées de Riscle, Plaisance, Barcelonne du Gers et Aignan, il convient de rappeler les MSAP de Saint-Clar et d'Aubiet.

### Les MSAP dans le département du Gers



## LA CONSTITUTION D'UN RESEAU DEPARTEMENTAL DES MSAP

En mai dernier, la préfecture a pris l'initiative de réunir pour la première fois l'ensemble des MSAP du département du Gers afin de constituer un [réseau départemental des MSAP](#).

Lors de cette réunion, l'intérêt de constituer un véritable réseau a été reconnu afin d'aller vers plus de synergie entre MSAP et de réaliser des actions partagées, notamment en termes de communication afin d'offrir une meilleure visibilité des services offerts par les MSAP est envisagée.

En effet, une satisfaction unanime des élus a été exprimée à cette occasion, dans la mesure où la MSAP rend un service perçu comme utile, voire indispensable, aux populations, certaines se trouvant dans des situations critiques d'éloignement, de déficit de mobilité ou de précarité.

Suite au recueil des besoins des gestionnaires des MSAP du Gers, une formation spécifique à la communication opérationnelle a été organisée par la préfecture en octobre 2016, et prise en charge grâce à la cellule d'animation des maisons de services au public de la caisse des dépôts et consignation.

C'est dans cet esprit de réseau et de complémentarité que l'ensemble des gestionnaires de MSAP du Gers a été convié à l'inauguration de ces 4 nouvelles MSAP.

Enfin, ce réseau a vocation à être conforté et enrichi (par la création de nouvelles MSAP, mais aussi au travers de nouveaux partenaires dans les MSAP déjà existantes) dans le cadre du [schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public \(SDAASP\)](#) qui est en cours d'élaboration dans le Gers, en co-portage entre l'État et le Conseil Départemental, et en associant l'ensemble des partenaires des maisons de services au public et des élus.

## Qu'est-ce qu'une Maison de Services au Public ?



Les Maisons de services au public sont des **guichets d'accueil polyvalent** chargés d'accueillir, d'orienter et d'aider les usagers dans leurs relations avec les administrations et les organismes publics.

En un lieu unique, les usagers - particuliers ou professionnels - sont accompagnés par des animateurs dans leurs démarches de la vie quotidienne : prestations sociales ou d'accès à l'emploi, transports, énergie, prévention santé, accompagnement à l'entrepreneuriat, services postaux ... Ces animateurs sont formés par les opérateurs partenaires, pour délivrer des services en leur nom.

Ainsi, la structure aide à la constitution des dossiers et à leur transmission conjointe aux divers organismes publics et accompagne, si nécessaire, le public dans l'usage d'Internet.

**Maison  
de services  
au public**

La MSAP peut être portée par une collectivité locale, une communauté de communes, le groupe La Poste, une association. Elle doit trouver au moins un partenaire de l'emploi (Pôle emploi- maison de l'emploi ...) et un dans le domaine des prestations et de l'aide sociale (CPAM, CAF, MSA, CARSAT ...). D'autres partenaires peuvent y proposer des activités, selon les besoins des usagers.

Dans le cadre d'un partenariat national avec le groupe La Poste, certains bureaux en déficit d'activité sont transformés en MSAP et sont alors portés par La Poste.

### LES CRITERES OBLIGATOIRES POUR CRÉER UNE MSAP

Les MSAP doivent regrouper un certain nombre de services au public et respecter un **cahier des charges** :

- La MSAP est située, sauf exception, à une distance de l'ordre de 20 minutes minimum d'une autre MSAP
- La MSAP est ouverte de manière régulière au minimum 24h par semaine sur l'ensemble des prestations prévues.
- La MSAP respecte la charte graphique et la signalétique du réseau national des MSAP
- Un ou des animateurs d'accueil de services au public, formés par chaque opérateur partenaire, assurent à la fois une mission d'accueil du public et une mission d'interlocuteur des opérateurs quant à la qualité et au développement de l'offre délivrée.
- Le local comporte au minimum un point d'accueil du public par l'animateur, un point d'attente assise et un espace confidentiel permettant des bonnes conditions d'entretiens, qu'ils soient en direct ou à distance via l'outil numérique.
- La maison de services comporte au minimum un outil informatique à la disposition du public avec liaison internet, avec la meilleure connexion possible.

Toute nouvelle maison de services au public qui souhaite obtenir un financement de l'Etat et du fonds inter-opérateurs et souhaite intégrer le réseau national des maisons de services au public doit transmettre au préfet de département **une convention-cadre** signée entre la structure porteuse de la maison de services au public et les opérateurs partenaires pour définir les modalités d'organisation et de gestion de la MSAP. Les partenaires s'engagent à respecter la charte nationale des maisons de services au public.

## Un réseau national d'animation au service des MSAP

Afin d'animer et de porter un appui au quotidien à l'ensemble des gestionnaires de MSAP, un réseau national a été créé à l'initiative du Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET) et [son animation confiée à la Caisse des Dépôts et Consignation](#), à travers une cellule composée de 4 personnes.

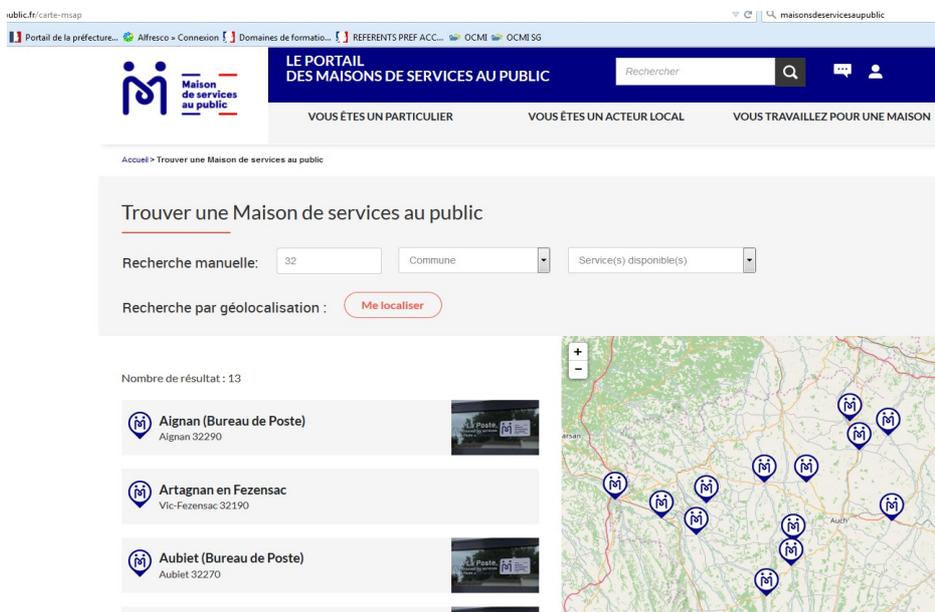
Ce réseau s'agrandit au rythme du déploiement des sites de MSAP, et il comptera bientôt un millier de membres. Ces derniers bénéficient désormais d'une palette enrichie d'outils et de contenus pour échanger entre pairs, se documenter, communiquer, se former et évaluer la fréquentation.

Appui et animation proposés par le réseau national :

- Édition du Bulletin des Maisons de services au public
- Élaboration et mise à disposition d'une boîte à outils au service des gestionnaires. Ceux-ci disposent ainsi d'une charte graphique entièrement déclinée (logos, modèles de courriers, ...) et de matériel de communication (affiches, kakemonos).
- Réponses aux divers questionnements, comme par exemple celui relatif aux solutions de visioconférence. Une enquête réalisée en 2015 révèle que 37% des Maisons de services au public sont équipées d'un « visio-guichet ». Un document de partage d'expériences a donc été produit sur la pertinence d'adopter un système visio et sur la nature de la solution technique à mettre en place.
- Organisation de formations sur plusieurs sites en France (Toulouse notamment).

## UN PORTAIL D'INFORMATION POUR LES PROFESSIONNELS COMME POUR LE GRAND PUBLIC

L'ensemble des outils précédemment énumérés sont accessibles sur le [site internet WWW.MAISONDESERVICESAUPUBLIC.FR](#)



The screenshot shows the homepage of the portal. At the top, there is a navigation bar with the logo 'Maison de services au public' and the title 'LE PORTAIL DES MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC'. Below the navigation bar, there are three tabs: 'VOUS ÊTES UN PARTICULIER', 'VOUS ÊTES UN ACTEUR LOCAL', and 'VOUS TRAVAILLEZ POUR UNE MAISON'. The main content area is titled 'Trouver une Maison de services au public' and features a search form with fields for 'Recherche manuelle', 'Commune', and 'Service(s) disponible(s)'. There is also a 'Recherche par géolocalisation' button labeled 'Me localiser'. Below the search form, there is a map showing the location of several MSAP sites, with markers for Aignan (Bureau de Poste), Artagnan en Fezensac, and Aubiet (Bureau de Poste). The map is zoomed in on the Aignan area.

Chaque gestionnaire y renseigne une fiche d'identification de la MSAP afin que le portail constitue une source d'information fiable et de référence pour les habitants.

Ainsi, grâce à l'outil de géolocalisation accessible depuis la page d'accueil, toute personne souhaitant bénéficier des services d'une MSAP peut trouver le site le plus proche de chez elle et accéder aux informations utiles : plan d'accès, horaires,

coordonnées, équipements mis à disposition, services délivrés, autres activités hébergées (Espace Public Numérique, espace de coworking, épicerie solidaire, bureau de poste, etc.).

**Pour accéder à l'ensemble de ces informations, RDV dès à présent sur le site Internet :**  
[WWW.MAISONDESERVICESAUPUBLIC.FR](#)

## Le financement des MSAP

L'État peut contribuer, selon les cas, au financement des [dépenses d'investissements](#) pour la création de nouveaux espaces mutualisés de services au public (travaux de construction, de réhabilitation, d'aménagement, financement des postes informatiques, de l'ameublement ...) via la dotation d'équipement des territoires ruraux (DETR) ou le Fonds de Soutien à l'Investissement public Local (FSIL).

Concernant les [frais de fonctionnement](#) des premières années de l'espace mutualisé, le montant de l'aide de l'État est porté à 25 % des dépenses prévisionnelles du budget de fonctionnement (dépenses de personnel incluses), entre 10 000 € (plancher) et 17 500 € (plafond) chaque année. Cette aide est complétée par le [fonds inter-opérateurs](#), qui intervient également à hauteur de 25 %.

Ainsi, le financement du fonctionnement des MSAP peut être soutenu à hauteur de 50 % dans la limite de 35 000 € /an. Les 50 % restants sont à la charge du porteur de projet.

En ce qui concerne les MSAP portées par La Poste, les 50 % restant à la charge du porteur de projet sont pris en charge par le [Fonds Postal de Péréquation Territoriale](#).

Les Maisons de services au public doivent offrir une garantie de pérennité pour marquer une évolution structurelle dans l'offre de service, en milieu rural notamment.

# CONTRAT DE PRESENCE POSTALE TERRITORIALE 2017-2019



Entre

L'Etat,

représenté par

le Ministre de l'Économie et des Finances, Monsieur Michel SAPIN,  
le Ministre de l'Aménagement du territoire, de la Ruralité et des Collectivités  
territoriales, Monsieur Jean-Michel BAYLET,  
le Secrétaire d'Etat chargé de l'Industrie, Monsieur Christophe SIRUGUE,

Ci-après dénommé « l'Etat »,



De première part,

L'Association des maires de France et des présidents d'intercommunalité,

association reconnue d'utilité publique,  
dont le siège est situé 41 Quai d'Orsay - 75343 Paris Cedex 07

représentée par Monsieur François BAROIN, en qualité de Président,

ci-après dénommée « l'AMF »,



De deuxième part,

Et

La Poste,

société anonyme au capital de 3 800 000 000 euros,  
immatriculée sous le numéro 356 000 000 RCS Paris,  
dont le siège social est situé 9 rue du Colonel Pierre Avia - 75757 Paris Cedex 15

représentée par Monsieur Philippe WAHL, en qualité de Président directeur général,

ci-après dénommée « La Poste »,



De troisième part.

# Sommaire

PREAMBULE.....	4
PARTIE 1 : LES OBJECTIFS DU CONTRAT .....	6
PARTIE 2 : LE FINANCEMENT DE LA PRESENCE POSTALE TERRITORIALE.....	8
ARTICLE 1 : LES RESSOURCES DU FONDS DE PEREQUATION .....	8
ARTICLE 2 : LE MONTANT PREVISIONNEL DES RESSOURCES DU FONDS DE PEREQUATION.....	8
PARTIE 3 : LA REPARTITION ET L’AFFECTATION DES RESSOURCES DU FONDS DE PEREQUATION.....	10
ARTICLE 3 : LES PRINCIPES DE REPARTITION DES RESSOURCES DU FONDS DE PEREQUATION EN DOTATIONS DEPARTEMENTALES .....	10
ARTICLE 4 : L’AFFECTATION PREVISIONNELLE DES DOTATIONS DEPARTEMENTALES EN PROVENANCE DU FONDS DE PEREQUATION (DEPARTEMENTS METROPOLITAINS ET DEPARTEMENTS OUTRE-MER) .....	12
PARTIE 4 : LES MODALITES D’EVOLUTION DE LA PRESENCE POSTALE TERRITORIALE.	16
ARTICLE 5 : L’EVOLUTION DU NOMBRE DE POINTS DE CONTACT .....	16
ARTICLE 6 : L’EVOLUTION DU STATUT DES POINTS DE CONTACT .....	16
ARTICLE 7 : L’EVOLUTION DES HORAIRES D’OUVERTURE DES BUREAUX DE POSTE PRIS EN COMPTE POUR LE CALCUL DE LA REPARTITION DE LA DOTATION NATIONALE DU FONDS DE PEREQUATION.....	18
ARTICLE 8 : LES MESURES D’INFORMATION RELATIVES AUX POINTS DE CONTACT .....	19
ARTICLE 9 : LA MESURE DE LA SATISFACTION DES POINTS DE CONTACT MUTUALISES .....	20
PARTIE 5 : LA GOUVERNANCE DE LA PRESENCE POSTALE TERRITORIALE.....	21
ARTICLE 10 : L’OBSERVATOIRE NATIONAL DE LA PRESENCE POSTALE.....	21
ARTICLE 11 : LE ROLE DES CDPPT.....	23
ARTICLE 12 : LE ROLE DE LA POSTE .....	24
ARTICLE 13 : DUREE ET MODALITES D’EVOLUTION DU CONTRAT.....	25
Annexe 1 – La démarche participative pour la préparation du contrat de présence postale territoriale 2017- 2019.....	27
Annexe 2 – La nature des prestations servies dans les différentes catégories de points de contact.....	29
Annexe 3 - Le nombre des points de contact éligibles par département au 1 <sup>er</sup> janvier 2017.....	30

## PREAMBULE

Au titre de sa mission d'aménagement du territoire, et dans le respect des principes fixés à l'article 1<sup>er</sup> de la loi n° 95-115 du 4 février 1995 sur l'aménagement et le développement du territoire, La Poste est soumise par la loi n° 90-568 du 2 juillet 1990 modifiée par les lois n° 2005-516 du 20 mai 2005 et n° 2010-123 du 9 février 2010 :

- à des règles d'accessibilité : « sauf circonstances exceptionnelles, ces règles ne peuvent autoriser que plus de 10 % de la population d'un département se trouve 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 » ;  
« ce réseau compte au moins 17 000 points de contact répartis sur tout le territoire français en tenant compte des spécificités de celui-ci, notamment dans les départements et collectivités d'outre-mer »;
- à une règle d'adaptabilité : « pour remplir sa mission d'aménagement du territoire, La Poste adapte son réseau de points de contact, notamment par la conclusion de partenariats locaux publics ou privés, en recherchant la meilleure efficacité économique et sociale ».

Afin de financer le maillage territorial correspondant à cette mission (ci-après dénommé « maillage territorial complémentaire »), la loi n° 90-568 du 2 juillet 1990 modifiée par la loi n° 2005-516 du 20 mai 2005 crée, dans les conditions fixées par un contrat pluriannuel de présence postale territoriale, un fonds postal national de péréquation territoriale alimenté par un abattement de taxes locales (ci-après dénommé « fonds de péréquation »).

Le coût de la contribution postale à l'aménagement du territoire est évalué chaque année par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP). La décision n° 2016-1184 de l'ARCEP du 20 septembre 2016 relative à l'évaluation pour l'année 2015 du coût net du maillage complémentaire permettant à La Poste d'assurer sa mission d'aménagement du territoire identifie un réseau complémentaire d'aménagement du territoire de 9 460 points de contact et un coût net de ce réseau complémentaire de 238 M€ (soit 13 M€ de moins par rapport à l'année 2013).

Dans sa décision du 26 mai 2014, la Commission Européenne a reconnu que la mission d'aménagement du territoire confiée au Groupe La Poste constitue un Service d'Intérêt Economique Général. Par ailleurs, la Commission a estimé que la méthode de calcul du coût net évité utilisée par l'ARCEP était solide et que le mécanisme de calcul du taux des abattements de fiscalité locale dont bénéficie La Poste pour l'année en cours permet d'éviter toute surcompensation de la mission. Enfin, la Commission Européenne a constaté que la sous-compensation de la mission d'aménagement du territoire constitue une incitation à l'efficacité, obtenue par l'adaptation progressive du réseau et le développement des points partenariaux, en s'appuyant notamment sur la règle d'adaptabilité du réseau prévue par la loi du 2 juillet 2010. Cette nécessité est également soulignée par la Cour des comptes dans ses derniers travaux, notamment le référé du 25 février

2016 portant sur la modernisation du réseau La Poste et le rapport public thématique de décembre 2016 « La Poste – une transformation à accélérer ».

Les dispositions de la loi n° 2012-281 du 29 février 2012 visant à assouplir les règles relatives à la refonte de la carte intercommunale et celles de la loi n° 2015-991 du 7 août 2015 relative à la nouvelle organisation territoriale de la République (loi NOTRe), portant révision des périmètres d'intercommunalités, modifient de manière significative l'organisation territoriale.

Pour améliorer le maillage des services au public dans les territoires, la loi NOTRe prévoit dans son article 98 un schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public, co-élaboré par le préfet de département et par le président du conseil départemental.

La géographie prioritaire de la politique de la ville a également évolué : les nouveaux quartiers prioritaires de la politique de la ville ont été fixés par le décret n° 2014-1750 du 30 décembre 2014 pour la métropole et par le décret n° 2014-1751 du 30 décembre 2014 pour les départements d'outre-mer, modifiés par le décret n°2015-1138 du 14 septembre 2015.

Par ailleurs, depuis plusieurs années, la conjoncture postale est marquée par un environnement économique qui accélère les évolutions structurelles, en lien notamment avec le développement de la société numérique et l'évolution des usages. Une diminution significative de la fréquentation est enregistrée à la fois dans les bureaux de poste, mais également dans les partenariats, quelle que soit la typologie du territoire.

A fin 2016, les points de contact en partenariat représentent 48,5% du maillage postal : 5 951 agences postales communales et intercommunales et 2 361 relais poste. Ceci est le résultat du dialogue continu avec les collectivités territoriales et des synergies créées entre La Poste et les différents acteurs nationaux et locaux, notamment les commerçants et le réseau des buralistes.

Le contrat de présence postale territoriale (ci-après dénommé « contrat ») passé entre l'Etat, l'association nationale la plus représentative des maires et La Poste fixe les lignes directrices de gestion du fonds de péréquation conformément au décret n° 2007-310 du 5 mars 2007.

Le contrat fixe les règles qui permettent à La Poste :

- de contribuer à l'aménagement et au développement du territoire ;
- d'adapter son réseau de points de contact pour répondre aux besoins des populations desservies ;
- d'associer les Commissions départementales de présence postale territoriale (*ci-après dénommées « CDPPT »*) à la gouvernance de la présence postale territoriale et aux travaux de l'Observatoire national de la présence postale (*ci-après dénommé « Observatoire »*).

## Partie 1 : Les objectifs du contrat

Le contrat 2017-2019 s'inscrit dans l'esprit et la continuité des trois précédents. Il consolide les avancées permises par le dispositif existant.

Le contrat d'entreprise 2013-2017 entre l'Etat et La Poste, signé le 1<sup>er</sup> juillet 2013, fixe, au-delà du financement des partenariats qui reste une mission essentielle du fonds, de nouveaux axes d'utilisations prioritaires du fonds pour la période 2014-2016, notamment le développement de nouvelles formes de mutualisation de services.

L'Etat et La Poste veilleront à l'articulation entre le futur contrat d'entreprise, dont les travaux ont débuté fin 2016, et les dispositions du présent contrat.

La consultation engagée auprès des CDPPT pour la préparation du nouveau contrat de présence postale a permis l'implication de l'ensemble des acteurs locaux au niveau départemental, régional et national. 120 réunions ont été organisées et près de 1 000 représentants des territoires ont été consultés afin d'identifier les axes du nouveau contrat de présence postale, à savoir : le maintien des financements de fonctionnement des points de contact mutualisés, une visibilité et une souplesse accrues dans la gestion des financements au niveau départemental, le renforcement de l'offre de services et la diminution de la fracture numérique à travers les équipements mis à la disposition du public et répondant à leurs besoins en termes d'usages, la poursuite de la recherche de nouvelles formes de mutualisation, l'accompagnement des clientèles fragiles grâce à des dispositifs de formation spécifiques ainsi qu'au renforcement de la communication (annexe 1).

L'Observatoire national de la présence postale s'est réuni à neuf reprises en 2016. Il a dressé le bilan des précédents contrats et a engagé des échanges et des réflexions en s'appuyant notamment sur les propositions des CDPPT. Le présent contrat résulte de l'ensemble de ces travaux.

Le contrat 2017-2019 se fixe pour principale finalité l'adaptation de la présence postale aux besoins diversifiés des territoires et des populations dans les différents départements métropolitains et d'outre-mer, en tenant compte des évolutions des usages et des technologies, en particulier à travers :

- l'adaptation du réseau postal aux besoins des territoires et aux contraintes économiques, notamment par :
  - o la poursuite de l'intégration de services postaux dans des espaces mutualisés, que sont principalement les agences postales communales et intercommunales et les relais poste ;
  - o l'accueil de services mutualisés dans les espaces postaux, comme les maisons de services au public ou les facteurs guichetiers ;
  - o l'expérimentation de nouvelles formes de présence postale ou de mutualisation de services.
- le soutien à la présence de La Poste dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville ;

- la consolidation des actions dédiées aux départements d'outre-mer ;
- l'adéquation des horaires aux attentes des clientèles ;
- la consolidation du cadre d'information et de concertation sur tout le territoire ;
- l'amélioration de l'offre postale et de l'accès aux services, par :
  - o le développement de solutions informatiques et numériques ;
  - o la formation et l'accompagnement ;
  - o la médiation sociale et numérique.

## Partie 2 : Le financement de la présence postale territoriale

### Article 1 : Les ressources du fonds de péréquation

Conformément à la loi n° 2005-516 du 20 mai 2005, le fonds de péréquation est constitué dans un compte spécifique de La Poste qui est chargée d'en assurer la gestion comptable et financière.

Les ressources du fonds de péréquation proviennent notamment de l'allègement de fiscalité locale dont bénéficie La Poste en contrepartie de sa mission d'aménagement du territoire. Cet abattement est appliqué tant sur ses bases de contribution économique territoriale (CET) que sur ses bases de taxes foncières.

La loi n° 2010-123 du 9 février 2010 prévoit que le taux des abattements dont bénéficie La Poste est fixé chaque année dans la limite de 95 %. Ce produit contribue au financement du coût du maillage territorial complémentaire de La Poste, évalué chaque année par l'ARCEP.

Les éventuelles autres ressources du fonds de péréquation doivent également apparaître dans ce compte séparé et dédié.

### Article 2 : Le montant prévisionnel des ressources du fonds de péréquation

Le montant prévisionnel des ressources du fonds de péréquation s'établit pour la période 2017-2019 selon le tableau ci-dessous :

	2017	2018	2019	Total période 2017/2019
Ressource prévisionnelle du fonds de péréquation (en millions d'euros)	174	174	174	522

Le montant prévisionnel annuel du fonds de péréquation de 174 M€ comprend la prise en charge par le fonds de péréquation du financement de la part des collectivités territoriales, à hauteur de 50 %, des 500 maisons de services au public accueillies dans les bureaux de poste, soit 8 M€. Il prend également en compte le financement de la part Etat, à hauteur de 25%, des 500 maisons de services au public accueillies dans les bureaux de poste, soit 4M€.

La convention bilatérale Etat-La Poste prévoit le financement des 25% relatifs à la part des opérateurs nationaux dans le cadre de l'accueil des maisons de services au public dans les bureaux de poste, à travers un fonds inter-opérateurs, créé pour la période 2016-2018.

Les ressources nécessaires au fonctionnement de l'Observatoire se situent dans la limite de 1‰ du montant prévisionnel des ressources du fonds de péréquation.

## Partie 3 : La répartition et l'affectation des ressources du fonds de péréquation

### Article 3 : Les principes de répartition des ressources du fonds de péréquation en dotations départementales

#### A) Définition des points de contact

Les points de contact sont constitués :

- des bureaux de poste, y compris les bureaux facteur-guichetier et les bureaux de poste accueillant des services mutualisés d'autres opérateurs de services, publics ou privés, exerçant des missions d'intérêt général, dont les maisons de services au public;
- des partenariats, soit :
  - les agences postales communales (ci-après dénommées « APC »),
  - les agences postales intercommunales (ci-après dénommées « API »),
  - les relais poste (ci-après dénommés « RP ») et les relais poste urbains (ci-après dénommés « RPU »), notamment ceux contractualisés avec les commerçants, les buralistes ou bien les acteurs de l'économie sociale et solidaire (Relais ESS),
  - toutes autres formes de mutualisation, visant à la mise en commun de moyens (personnels, locaux, services) entre La Poste et des partenaires publics ou privés dans la recherche de la meilleure efficacité économique et sociale ; ces nouvelles formes de mutualisation font l'objet d'une validation par l'Observatoire et participent au respect des règles d'accessibilité et d'adaptabilité fixées par la loi.

La nature des prestations servies dans les différentes catégories de points de contact est décrite dans l'annexe 2 du présent contrat. Elle est par ailleurs intégrée dans le bilan annuel national relatif à l'accessibilité du réseau postal, que La Poste est tenue d'établir conformément au décret du 11 octobre 2006 relatif à la contribution de La Poste à l'aménagement du territoire.

Sont pris en compte au titre du fonds de péréquation les partenariats dont l'offre de services comprend *a minima* l'offre proposée par les APC/API si le partenaire est public ou les relais poste si le partenaire est privé.

## B) Les points de contact pris en compte pour le calcul de la répartition de la dotation nationale du fonds de péréquation

- l'ensemble des bureaux de poste mutualisés (maisons de services au public en bureau de poste et bureaux facteur-guichetier) ;
- l'ensemble des bureaux de poste ouverts moins de 18 heures hebdomadaires ;
- l'ensemble des partenariats conclus avec les collectivités territoriales (agences postales communales et intercommunales) ;
- les relais poste commerçants ou les relais ESS situés dans les communes de moins de 2000 habitants (recensement Insee 2013). Pour les communes nouvelles existantes ou à venir, le seuil de population de référence sera celui des communes déléguées, tel qu'établi par le recensement Insee 2013 ;
- les points de contact situés dans les nouveaux quartiers de la politique de la ville ;
- l'ensemble des points de contact situés dans les DOM.

## C) Les critères de répartition

La répartition des ressources du fonds de péréquation entre les départements est effectuée en prenant en compte tous les points de contact recensés selon les critères définis ci-dessus, dans chaque département, au 1<sup>er</sup> janvier 2017.

Parmi les points de contact éligibles à l'intervention du fonds de péréquation territoriale pour le calcul de la répartition de la dotation nationale du fonds de péréquation seront identifiés ceux situés :

- dans les zones de revitalisation rurale (ci-après dénommées « ZRR ») telles que définies par l'article 1465A du Code général des impôts et existant au 1er janvier de l'année considérée. Pour 2017, elles sont définies par l'arrêté du 10 juillet 2013, modifié par celui du 24 juillet 2013 ;
- dans les zones de montagnes et les massifs auxquelles ils sont rattachés, définis par la loi n° 85-30 du 9 janvier 1985 modifiée relative au développement et à la protection de la montagne ;
- dans les nouveaux quartiers prioritaires de la politique de la ville ;
- dans les DOM.

Le nombre des points de contact éligibles par département pour l'année 2017 fait l'objet d'une annexe au présent contrat (annexe 3). Le nombre de points de contact éligibles et la répartition entre les départements sont validés annuellement par l'Observatoire et communiqués par la suite à chaque CDPPT.

#### D) Les facteurs de pondération

Une pondération est ensuite appliquée à chaque point de contact éligible en fonction de sa situation géographique :

	<i>Pondération appliquée à chaque point de contact éligible de la zone concernée</i>
communes ZRR	1.1
communes zones de montagnes/massifs	1.2
communes ZRR et zones de montagnes/massifs	1.3
QPV	3
DOM	1.7

#### E) La méthode de calcul des dotations départementales

La dotation nationale est divisée par le nombre total de points de contact éligibles au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année, pondéré par zone prioritaire afin d'obtenir une dotation de base par point de contact. La dotation départementale correspond à la somme des dotations pondérées des points de contact éligibles.

**Article 4 :** L'affectation prévisionnelle des dotations départementales en provenance du fonds de péréquation (départements métropolitains et départements d'outre-mer)

L'affectation de la totalité de la dotation départementale du fonds de péréquation est effectuée par chaque CDPPT, sur proposition du représentant de La Poste et en présence du représentant de l'Etat, conformément aux articles 11 et 12 du présent contrat.

La miscibilité des dépenses au sein de l'enveloppe départementale est possible. La CDPPT veillera à un traitement équitable de l'ensemble des périmètres de l'aménagement du territoire sur la durée du contrat.

Par ailleurs, les ressources allouées à l'accessibilité numérique, tous équipements, dépenses associées et actions de formation et d'accompagnement confondus, appréciées sur la durée du contrat, représentent au minimum 15 % des enveloppes globales départementales.

Les modalités pratiques de mise en œuvre des dépenses éligibles à l'intervention du fonds de péréquation, négociées avec la CDPPT, sont fixées dans le document d'application du contrat de présence postale territoriale ; ce document pourra, sur proposition d'un des membres signataires du contrat, faire l'objet de modifications qui seront formalisées et validées par l'Observatoire.

La nature des dépenses couvertes par le fonds de péréquation est détaillée dans la liste ci-dessous. Certaines de ces dépenses ont un caractère obligatoire et sont indiquées en italique :

- le financement au fonctionnement :
  - o *soutien au fonctionnement des espaces mutualisés :*
    - *indemnités des APC/API, c'est-à-dire le montant total des indemnités versées aux communes et aux établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre par La Poste pour la gestion des APC et API recensées dans le département au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année ;*
    - *rémunérations des relais poste, c'est-à-dire le montant total forfaitaire des rémunérations versées aux partenaires (commerçants, artisans, acteurs de l'économie sociale et solidaire...) par La Poste pour la gestion des relais poste recensés dans le département au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année au sein des communes de moins de 2 000 habitants (recensement Insee 2013) ;*
    - *contreparties financières de toutes autres formes de mutualisation avec des partenaires privés ou publics, validées par l'Observatoire, c'est-à-dire le montant total des sommes versées aux partenaires par La Poste pour la gestion de ces points recensés dans le département au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année ;*
    - *participation au fonctionnement des bureaux mutualisés (bureaux maisons de services au public et bureaux facteur-guichetier) ;*
  - o *soutien au fonctionnement des bureaux de poste ouverts moins de 18 heures hebdomadaires, des bureaux situés dans les périmètres de la politique de la ville et des bureaux situés dans les DOM ;*
  - o *soutien au fonctionnement des DAB précédemment installés avec le concours du fonds de péréquation ;*
  - o l'adaptation du réseau postal aux besoins des territoires, notamment l'évolution de la présence postale en cours d'année (concours à la mutualisation).
- le financement des actions d'accueil, de formation et d'accompagnement :
  - o formation : formation des « gérants » des agences postales et du personnel remplaçant, formation des guichetiers des maisons de services au public et des facteurs des bureaux facteur-guichetier, déploiement d'un programme de formation de médiation sociale, déploiement d'un programme de formation « gestion des incivilités » ;
  - o accompagnement des usages et animation :
    - prestations d'accompagnement des clientèles sociales et partenariats avec les acteurs de la politique de la ville dans les bureaux situés au sein des quartiers de la politique de la ville et les desservant (cf. document d'application du contrat en



- le concours à la mutualisation de services incluant l'offre postale :
  - o nouvelles formes de présence postale validées par l'Observatoire ;
  - o mise en place d'expérimentations ;
  - o accompagnement financier des travaux de relocalisation.
- les dépenses de communication : communication sur le rôle de la CDPPT et les actions réalisées grâce au fonds de péréquation, dans la limite de 0,5 % du montant de la dotation départementale ;
- la sécurité : amélioration de la sécurité des agences postales ;
- la création de partenariats additionnels au réseau postal, afin d'améliorer le taux départemental d'accessibilité aux services postaux ou de desservir certains territoires isolés ;
- toute expérimentation en lien avec la mission d'aménagement du territoire confiée à La Poste, portée par la CDPPT dans la limite de 5% de l'enveloppe globale départementale.

## Partie 4 : Les modalités d'évolution de la présence postale territoriale

### Article 5 : L'évolution du nombre de points de contact

La loi du 9 février 2010 prévoit que le réseau de La Poste compte au moins 17 000 points de contact répartis sur le territoire français.

Il est convenu par le contrat de maintenir le nombre de points de contact identifiés pour le calcul de la répartition de la dotation nationale du fonds de péréquation territoriale dans chaque département sur la période des trois ans du présent contrat.

Par ailleurs, des points de contact supplémentaires pourront être créés afin d'adapter la présence postale aux modes de vie des populations.

### Article 6 : L'évolution du statut des points de contact

L'offre de services postaux est construite au niveau départemental en s'appuyant notamment sur la complémentarité des différentes formes de présence postale : points de contact, logistique urbaine et « pick-up services », formes innovantes de type « espaces nomades ». Cette offre est adaptée aux caractéristiques socio-économiques, géographiques (zones touristiques, bassins de vie, relief, etc.) et institutionnelles (intercommunalités, communes nouvelles, agglomérations) des territoires.

Les documents partagés avec les collectivités territoriales (diagnostic partagé, dossier de synthèse) incluront l'ensemble de ces éléments. En ce qui concerne l'évolution du statut des points de contact, le dialogue sera conduit avec les collectivités concernées. Le préfet du département, les membres de la CDPPT et les présidents d'intercommunalités sont informés de ces évolutions, à l'élaboration desquelles ils peuvent être associés.

Les modalités d'évolution du statut des points de contact sont les suivantes :

A) Cas des points de contact éligibles pour le calcul de la répartition de la dotation nationale du fonds de péréquation (tels que définis à l'article 3B), de ceux situés dans des communes ayant un seul bureau de poste et dans les communes nouvelles<sup>2</sup>

Un bureau de poste peut être transformé en APC, API, en RP ou RP ESS ou tout autre partenariat :

- sur la base d'un diagnostic partagé entre La Poste et la commune concernée, préalable et formalisé ;

---

<sup>2</sup> cf. dispositions de la loi n° 2015-292 du 16 mars 2015

- avec l'accord préalable du maire de la commune concernée, qui dispose de 2 mois (délai pouvant être porté à 3 mois sur demande expresse du maire) à partir de la saisine écrite de La Poste à l'issue de la présentation du diagnostic partagé. Le maire se prononce sur le changement de statut du point de contact et la nature du partenariat. L'absence de réponse au-delà des délais indiqués ci-dessus vaut décision d'acceptation de la transformation.

Un point de contact géré en partenariat peut être transformé en bureau de poste selon la même procédure.

## B) Les autres points de contact

Un bureau de poste peut être transformé en relais poste, agence postale ou toute autre forme de partenariat à l'issue d'une consultation renforcée :

- sur la base d'un dossier préalable de synthèse partagé entre La Poste et le maire de la commune concernée, présentant l'offre globale de services postaux dans la commune ;
- complété d'un courrier de formalisation des évolutions envisagées, adressé au maire. Dès la réception de ce courrier, le maire dispose de 2 mois (délai pouvant être porté à 3 mois sur demande expresse de sa part) pour exprimer son avis, s'il le souhaite, sur le projet d'évolution du maillage postal qui lui est présenté, notamment le changement de statut du(es) point(s) de contact et la nature du(es) partenariat(s) envisagé(s). L'absence de réponse au-delà des délais indiqués ci-dessus vaut décision d'acceptation de la transformation.

Dans le cadre de ce dialogue et si le maire le demande, La Poste s'engage à lui soumettre, pour avis, un second projet d'évolution du maillage postal.

Un point de contact géré en partenariat peut être transformé en bureau de poste selon la même procédure.

Les évolutions de la présence postale dans ce périmètre doivent tenir compte à la fois du cadre légal, mais également de l'évolution des modes de vie, de consommation et de mobilité des clients. Un bilan global de la mise en œuvre des évolutions de statut des points de contact situés dans ce périmètre sera présenté à l'Observatoire à mi-contrat. Il sera complété d'une étude de satisfaction réalisée auprès des élus et des clients.

## C) Mesures d'information relatives au changement du statut des points de contact

Pour les 2 cas exposés dans le présent article, La Poste informe ses clients de l'évolution du statut d'un bureau de poste vers un partenariat par voie de presse locale et d'affichage sur celui-ci. Cet affichage mentionne la date de la transformation, l'adresse du point de contact, les jours et horaires d'ouverture, le bureau de poste le plus proche ainsi que ses heures d'ouverture.

La Poste informe également par courrier le préfet du département, le président de la CDPPT et le président de l'intercommunalité de la date de la transformation du point de contact.

Ces différentes mesures d'information sont mises en œuvre au moins deux mois avant la date de la transformation.

Elles s'appliquent également en cas d'évolution d'une APC/API, d'un RP ou toute autre forme de partenariat en bureau de poste.

**Article 7** : L'évolution des horaires d'ouverture des bureaux de poste pris en compte pour le calcul de la répartition de la dotation nationale du fonds de péréquation (tels que définis à l'article 3B) et des bureaux de poste situés dans les communes de moins de 2 000 habitants<sup>3</sup>

Les évolutions des horaires sont adaptées aux rythmes de vie des habitants, y compris le samedi matin, en lien avec la vie économique locale, notamment avec les activités commerciales et/ou touristiques existant dans les communes concernées.

#### A) Evolution des horaires d'ouverture

Toute modification des horaires hebdomadaires d'ouverture d'un bureau de poste n'impactant pas l'amplitude globale doit faire l'objet, à l'issue d'un dialogue, d'une information écrite préalable à destination du maire concerné, au moins deux mois avant la modification effective.

Toute évolution de l'amplitude horaire hebdomadaire d'ouverture d'un bureau de poste doit faire l'objet d'un rapport formalisé par La Poste et remis au maire de la commune concernée qui dispose d'un délai de 2 mois (délai pouvant être porté à 3 mois sur demande expresse du maire) pour transmettre ses observations dans le cadre d'un dialogue avec le représentant de La Poste. Une seule évolution de l'amplitude horaire d'un bureau de poste est possible pendant la durée du contrat. La modification de l'amplitude horaire d'ouverture d'un bureau de poste doit être proportionnée à l'évolution de l'activité constatée depuis la dernière modification d'amplitude horaire hebdomadaire du bureau.

#### B) Cas particulier des bureaux de poste ouverts moins de 12h

La réduction des horaires d'ouverture d'un bureau de poste ne peut conduire à une amplitude inférieure à 12 heures par semaine. Les bureaux de poste d'ores et déjà ouverts moins de 12 heures au moment de la signature du contrat feront l'objet à nouveau d'un diagnostic partagé, préalable et formalisé.

---

<sup>3</sup> recensement Insee 2013

## Article 8 : Les mesures d'information relatives aux points de contact

### A) L'information sur les services

L'information sur l'ensemble des services de La Poste est disponible sur le site Internet [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr).

Les conditions générales de vente sont mises à disposition des clients. Un extrait ainsi que les tarifs des produits et services disponibles sont affichés, de manière visible par les clients, dans chaque point de contact.

Les services postaux proposés au public dans les points de contact gérés en partenariat sont définis dans les conventions entre La Poste et ses partenaires.

### B) L'information lors de la mise en place des bureaux de poste mutualisés

La mise en place d'un bureau facteur-guichetier donne lieu à un courrier d'information envoyé par La Poste au maire concerné deux mois avant la modification.

L'accueil d'une maison de services au public en bureau de poste donne lieu à la signature d'une convention locale entre la collectivité concernée, les opérateurs présents et La Poste. Cette convention est transmise pour reconnaissance au préfet de département.

### C) L'information sur les horaires d'ouverture

Les jours et horaires d'ouverture des points de contact sont définis annuellement et sont affichés sur chaque point de contact. Ils sont disponibles sur le site internet de La Poste ([www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)) qui le met à jour en fonction des informations transmises par ses responsables locaux et par les maires ou les présidents de communauté en charge d'une APC ou API.

En cas de modification des horaires d'un point de contact :

- La Poste dans le cas d'un bureau de poste, y compris lors de la mise en œuvre d'un bureau facteur-guichetier,
- le partenaire dans le cas d'un partenariat,

informent les clients des jours et horaires d'ouverture du point de contact par voie de presse locale et d'affichage sur site.

Cet affichage mentionne la date de la modification, les jours et les horaires d'ouverture, le bureau de poste le plus proche ainsi que l'APC/API ou le RP le plus proche.

Ces mesures sont complétées par :

- un courrier au maire, dans le cas d'un bureau de poste, y compris lors de la mise en place d'un bureau facteur-guichetier, conformément à l'article 7-A ;
- un courrier au président de la CDPPT ;
- un courrier aux clients professionnels.

Ces différentes mesures d'information sont mises en œuvre au moins 2 mois avant la modification en cas de travaux ou d'évolution de l'activité.

#### D) Cas particulier des mesures estivales

Les mesures estivales font l'objet d'une notification au maire au plus tard deux mois avant leur mise en œuvre. Elles sont communiquées aux clients par voie d'affichage. Ces mesures peuvent comprendre :

- une adaptation des horaires d'ouverture hebdomadaire, qui prend en compte les perspectives de fréquentation (à la hausse ou à la baisse) du bureau de poste. En tout état de cause, l'amplitude horaire hebdomadaire ne peut pas être inférieure à 12 heures ;  
ou
- des mesures de fermeture estivale. Dans cette hypothèse, une description de l'offre de services postaux accessible à proximité sera communiquée au maire. En tout état de cause, la durée de la fermeture estivale ne peut pas dépasser 3 semaines.

Les prévisions de fermeture estivale seront présentées chaque année, lors des réunions des CDPPT organisées en début d'année.

### Article 9 : La mesure de la satisfaction des points de contact mutualisés

Une étude de satisfaction des partenariats est réalisée tous les deux ans par un organisme indépendant qui mesure la satisfaction des élus, des clients et des partenaires.

En alternance avec l'étude des partenariats, une étude de satisfaction des bureaux de poste mutualisés (bureaux accueillant des maisons de services au public, bureaux facteur-guichetier) est réalisée tous les deux ans par un organisme indépendant qui mesure la satisfaction des élus, des clients et des partenaires.

Les questionnaires utilisés pour la réalisation de ces études sont préalablement présentés à l'Observatoire.

## Partie 5 : La gouvernance de la présence postale territoriale

### Article 10 : L'Observatoire national de la présence postale

#### A) Le rôle de l'Observatoire

L'Observatoire précise, dans le cadre des règles définies par le présent contrat, les modalités d'application pratique du fonds de péréquation et assure le suivi de la mise en œuvre des dispositions du contrat.

Il a un rôle d'évaluation, de prospective et de promotion des solutions innovantes notamment dans le champ de la mutualisation de l'offre de service et pour répondre à d'éventuelles évolutions législatives et réglementaires.

#### B) La composition de l'Observatoire

L'Observatoire est composé de 28 membres :

- 6 membres désignés par l'Etat, signataire du présent contrat ;
- 6 membres désignés par l'AMF, signataire du présent contrat ;
- 6 membres désignés par La Poste, signataire du présent contrat ;
- 6 membres désignés par la CSNP (Commission Supérieure du Numérique et des Postes) ;
- 2 membres désignés par Régions de France parmi les conseillers régionaux membres des CDPPT ;
- 2 membres désignés par l'ADF (Assemblée des départements de France) parmi les conseillers départementaux membres des CDPPT.

Les membres sont nommés pour la durée du contrat.

Les anciens présidents de l'Observatoire peuvent siéger de droit au sein de l'Observatoire sur la durée de ce contrat.

Le président de l'Observatoire est élu en son sein parmi les membres élus désignés par la CSNP. Les deux vice-présidents sont désignés parmi les représentants de l'AMF au sein de l'Observatoire.

Le bureau de l'Observatoire est composé du président et des deux vice-présidents. Un représentant du collège de l'Etat et un représentant du collège de La Poste assistent aux réunions du bureau.

Le secrétariat général de l'Observatoire est assuré par La Poste qui désigne à cette fin au sein de ses services une personne ayant en charge l'animation de l'Observatoire et l'organisation régulière des réunions de l'Observatoire et de son bureau.

## C) Les missions de l'Observatoire

Les missions de l'Observatoire sont :

- la mise en œuvre et le suivi des modalités d'emploi des ressources du fonds de péréquation, en application des dispositions du contrat ;
- le suivi et l'évaluation des travaux des CDPPT, notamment :
  - ceux concernant l'examen des rapports départementaux annuels relatifs à l'accessibilité du réseau postal ;
  - la mise en œuvre des dépenses négociées avec les CDPPT ;
- un rôle d'alerte des cosignataires en cas d'écart significatifs des réalisations par rapport aux prévisions ;
- l'examen des bilans annuels relatifs à la gestion du fonds de péréquation et à la présence postale ; le rapport relatif à la gestion du fonds de péréquation comporte en particulier :
  - la liste des bureaux relevant de la politique de la ville et, parmi ceux-là, ceux ayant fait l'objet d'une rénovation en cours de l'année pour chaque département ;
  - la liste des bureaux mutualisés (bureaux maisons de services au public et bureaux facteur-guichetier) et parmi ceux-là, les bureaux ayant fait l'objet d'une modernisation au cours de l'année pour chaque département ;
- 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 maisons de services au public accueillies en bureau de poste et des bureaux facteur-guichetier ;
- la centralisation et le suivi des différentes expérimentations réalisées par les CDPPT. A partir des bilans réalisés par les CDPPT, l'Observatoire pourra intégrer de nouvelles dépenses éligibles à l'intervention du fonds de péréquation par la mise à jour du document d'application qui précise les modalités de mise en œuvre des dépenses départementales ;
- la validation des modèles de convention relatifs aux nouvelles formes de mutualisation telles que définies à l'article 3 et en particulier les contreparties financières associées ;
- la définition du cadre des dépenses éligibles au fonds de péréquation ;
- la formalisation d'avis et de recommandations en cas de saisines par les CDDPT telles que définies à l'article 11.

## Article 11 : Le rôle des CDPPT

### A) L'information des CDPPT

Les CDPPT sont informées par La Poste sur :

- les projets d'évolution du réseau postal ;
- les évolutions d'horaires des points de contact ;
- les mesures estivales affectant les points de contact ;
- le volume global annuel effectif des ouvertures des points de contact ;
- les transformations de points de contact ;
- les projets d'intérêt local impliquant La Poste ;
- les projets de mutualisation de services incluant l'offre postale ;
- les orientations et décisions prises par l'Observatoire.

### B) Les attributions des CDPPT

Les CDPPT proposent le programme annuel d'utilisation des enveloppes départementales du fonds conformément aux dispositions législatives et réglementaires, dans le respect des règles fixées par le contrat, ainsi que des modalités d'application pratiques arrêtées par l'Observatoire.

Pour tenir compte de la diversité des territoires, le contrat renforce le rôle des CDPPT quant à l'emploi de la dotation départementale du fonds de péréquation, dans le respect :

- des dispositions du présent contrat et de son document d'application ;
- des modalités fixées par l'Observatoire et définies dans le cadre du document d'application du présent contrat.

Les attributions des CDPPT relatives à l'emploi des ressources du fonds de péréquation sont les suivantes :

- proposer la répartition de la totalité de la dotation départementale du fonds de péréquation au représentant de La Poste dans les conditions prévues par le contrat ;
- assurer en priorité le financement des dépenses obligatoires notamment celles relatives au fonctionnement des points de contact relevant du périmètre d'aménagement du territoire et à la mise en œuvre de l'accessibilité numérique dans ces points de contact ;
- négocier avec le représentant de La Poste les autres dépenses à réaliser dans le cadre de la mission d'aménagement du territoire ;
- s'assurer d'un traitement équitable de l'ensemble des périmètres de l'aménagement du territoire sur la durée du contrat ;
- s'assurer que les ressources allouées à l'accessibilité numérique, tous équipements et dépenses associées confondus, appréciées sur la durée du

contrat, représentent au minimum 15 % de la dotation globale départementale ;

- mener des expérimentations notamment de nouvelles solutions de mutualisation de services dans la limite de 5% de leur enveloppe départementale. A ce titre, elles produisent à l'attention de l'Observatoire un relevé d'expérimentation annuel ;
- avoir un rôle de veille institutionnelle qui leur permet de faire un état des lieux des évolutions du territoire ;
- renforcer la communication autour des actions qu'elles mettent en œuvre avec l'intervention du fonds de péréquation dans la limite de 0,5% de leur enveloppe départementale.

Les attributions relatives à la présence postale territoriale (décret n° 2007-448 du 25 mars 2007) sont notamment les suivantes :

- veiller à l'application des dispositions du contrat et des décisions de l'Observatoire ;
- donner un avis sur le projet de maillage des points de contact dans le département, présenté par La Poste ;
- veiller au maintien du nombre de points de contact éligibles et proposer des solutions en cas de fermeture d'un point de contact géré en partenariat ;
- veiller à la cohérence de l'offre postale dans le département en s'assurant de la complémentarité des bureaux de poste et des partenariats, saisir l'Observatoire en cas de difficulté ;
- examiner les demandes des maires relatives à l'évolution de la présence postale. Lorsqu'elles sont saisies pour avis, les CDPPT disposent de deux mois pour se prononcer à compter de la réception des informations fournies par le représentant de La Poste ;
- saisir l'Observatoire des questions évoquées devant les CDPPT, d'interprétation relatives à la mise en œuvre pratique du contrat et nécessitant un avis ou des recommandations à l'échelon national.

## Article 12 : Le rôle de La Poste

La Poste communique à chaque président de CDPPT, avant le 31 janvier de chaque année, le montant de la dotation départementale et les informations permettant à la CDPPT de proposer sa répartition. Ces informations sont notamment :

- la liste de l'ensemble des points de contact recensés au 1<sup>er</sup> janvier de l'année en cours, parmi lesquels elle identifie les points de contact éligibles au calcul des dotations départementales du fonds de péréquation ;
- le montant de la dotation de base attribuée aux points de contact en fonction de leur situation géographique ;

- les montants forfaitaires des indemnités et rémunérations versées aux partenaires (communes, communautés, commerçants, artisans,...) ;
- la présentation de l'offre globale des services postaux du Groupe.

Après examen des propositions du président de la CDPPT ou, à défaut, au terme du délai de 2 mois précité (cf. article 11B), le représentant de La Poste informe le président de la CDPPT de la répartition retenue pour la dotation départementale.

Il rend, par ailleurs, compte chaque année à la CDPPT de l'emploi des ressources de la dotation départementale du fonds de péréquation au cours de l'année précédente. A ce titre, il lui transmet notamment la nature des opérations réalisées et le montant des ressources allouées aux partenaires.

Le président de La Poste soumet pour avis, chaque année, à l'Observatoire, le bilan annuel relatif à la présence postale et le bilan annuel de gestion du fonds de péréquation, avant transmission au ministre chargé des postes, au ministre chargé de l'aménagement du territoire, au président de la CSNP et au président de l'AMF.

### Article 13 : Durée et modalités d'évolution du contrat

Le contrat est signé pour une durée de trois ans.

Les engagements contractuels qui y figurent sont établis en fonction des dispositions législatives, réglementaires et fiscales nationales et européennes en cours. L'autorisation de la Commission Européenne délivrée le 26 mai 2014 arrive à terme le 31 décembre 2017. Pour la période postérieure à cette date, le financement de la mission d'aménagement du territoire devra être notifié à la Commission Européenne. Afin de tenir compte de la décision d'autorisation qui sera rendue par la Commission Européenne, les parties s'engagent à modifier, si nécessaire, le présent contrat par avenant.

Si les ressources du contrat augmentaient ou diminuait de plus de 10 % par rapport à la prévision initiale ou si une modification des zonages impactant le dispositif de pondération devait intervenir, un avenant serait établi, sur l'initiative d'un des cosignataires, pour adapter autant que de besoin les conditions et les modalités d'exécution du contrat.

Six mois avant l'expiration de la période triennale, La Poste proposera à l'AMF et à l'Etat un nouveau contrat pour une nouvelle période de trois ans.

Fait à Paris, le  
En cinq exemplaires originaux.

Pour L'Etat,

Le Ministre de l'Économie  
et des Finances,

*Monsieur Michel SAPIN,*

Le Ministre de l'Aménagement du territoire,  
de la Ruralité et des Collectivités territoriales,

*Monsieur Jean-Michel BAYLET*

Le Secrétaire d'Etat chargé de l'Industrie

*Monsieur Christophe SIRUGUE*

Pour l'AMF,

Le Président,

*Monsieur François BAROIN*

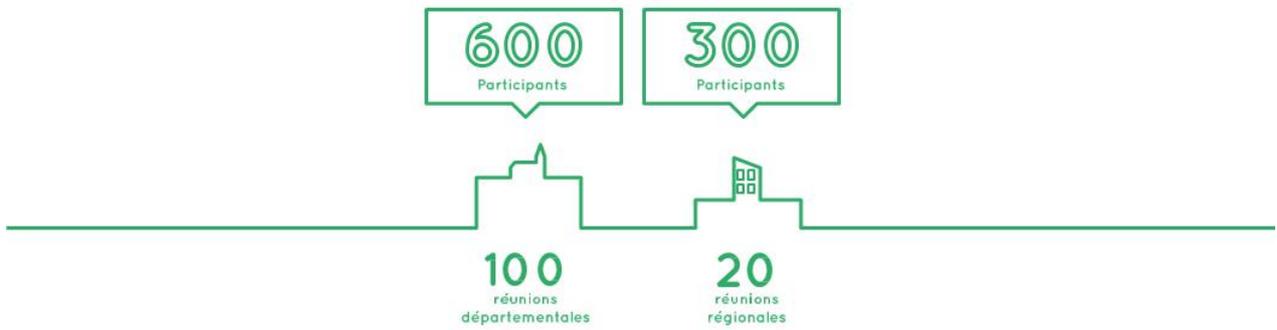
Pour La Poste,

Le Président Directeur Général,

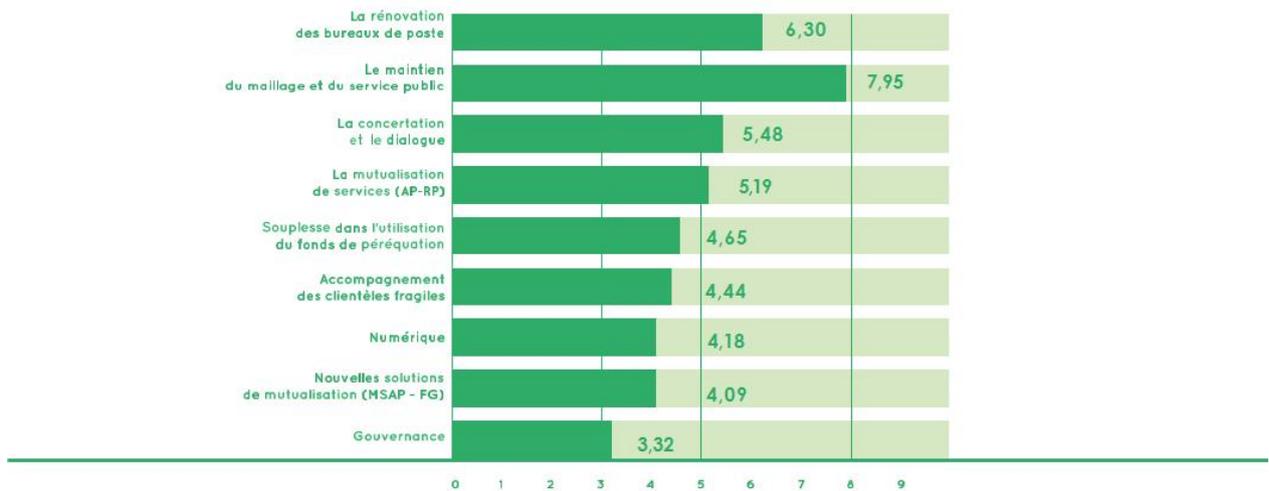
*Monsieur Philippe WAHL*

Annexe 1 : La démarche participative pour la préparation du contrat de présence postale territoriale 2017-2019

## Rappel sur la démarche participative



Question 1 – Dans ce que nous avons fait ensemble quelles sont pour vous les réussites majeures de la démarche du contrat de présence postale ?



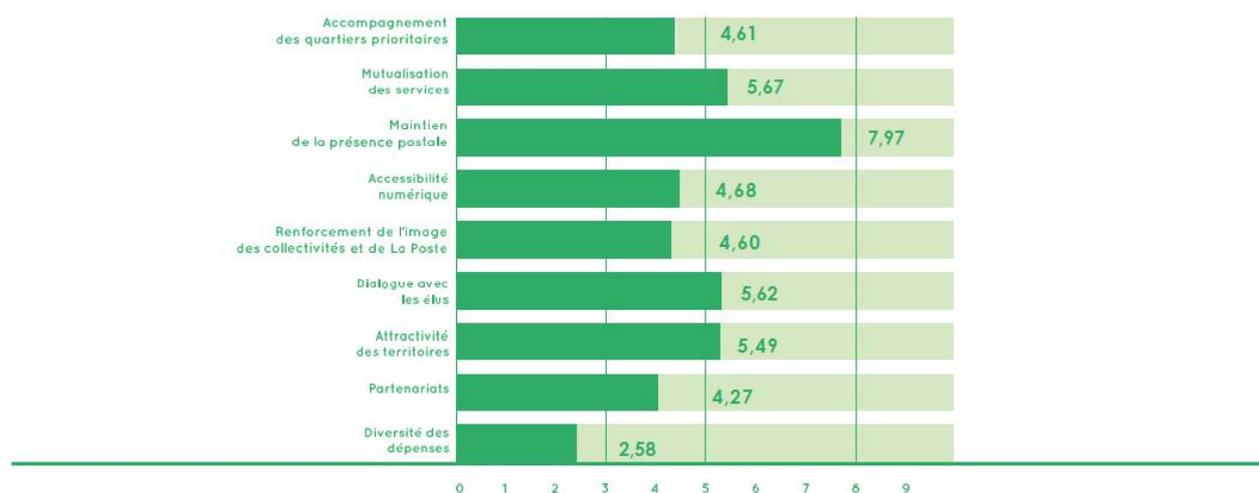
Question 2 – Dans ce que nous avons fait ensemble, que peut-on encore améliorer ?



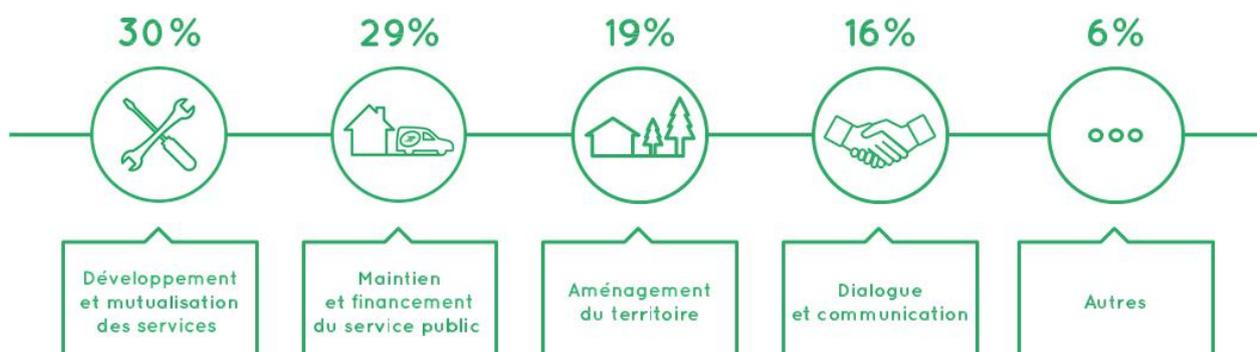
**Question 3 – Que peut-on faire de nouveau ?  
Plus particulièrement parmi les pistes évoquées, lesquelles vous semblent les plus intéressantes ?**



**Question 4 – Quels sont les apports principaux du contrat de présence postale en matière d'aménagement du territoire ?**



**Question 5 – Et selon vous, quels seront les trois critères de réussite du 4ème contrat de présence postale ?**



## Annexe 2 : La nature des prestations servies dans les différentes catégories de points de contact

Agence postale communale ou intercommunale	Bureau de poste		Relais Poste commerçant / Relais ESS / Relais Poste Urbain
	<b>OPERATIONS FINANCIERES</b>		
néant	CCP :	Ouverture de compte	néant
néant		Etablissement de chèque	néant
350€ sur 7 jours glissants		Retrait à vue	150 euros sur 7 jours glissants (En option dans les relais poste urbain)
350€ sur 7 jours glissants		Versement	néant
id CCP	CNE	Toutes opérations	id CCP
néant	Pts financiers	Ass. Vie, PEL, Sicav...	néant
néant	Achats d'actions		néant
350 euros /opération	Mandats cash	Emission	néant
350 euros /opération		Paieement	néant
	<b>COURRIER ET COLIS</b>		
oui		Timbre à date	Oui
oui		Courrier simple	oui
oui		Prêt à poster (PAP)	oui
oui	Recommandé	Dépot	oui
oui		Remise	oui
oui	Colis	Dépot	oui
oui		Distribution	oui
oui		Contre remboursement	néant
néant	Services de Proximité	Poste restante	néant
oui		Contrats de réexpédition définitifs et temporaires	oui
oui		Garde du courrier	oui
oui		Abonnement mobilité	oui
néant		Boite postale	néant
	<b>TIMBRES</b>		
oui		Vente de timbres	oui
néant		Réservations philatéliques	néant
Oui	<b>ETABLIS. DES PROCURATIONS</b>		postales
néant			financières
néant	<b>TRAITEMENT DES RECLAMATIONS</b>		néant

Remarque : Les produits et services non proposés dans les APC ou les RPC sont disponibles :

- immédiatement dans le bureau de Poste le plus proche,
- en différé dans les Relais Poste ou les APC pour certains produits,
- sur commande par Internet pour certains produits.

Annexe 3 : Le nombre des points de contact éligibles par département au 1<sup>er</sup> janvier 2017

Département	Nombre de points de contact éligibles dans les ZRR et Zones de Montagne	Nombre de points de contact éligibles dans les ZRR	Nombre de points de contact éligibles dans les Zones de Montagne	Autres points de contact éligibles, notamment en zone rurale	Nombre de points de contact éligibles dans les quartiers Politique de la Ville	Nombre de points de contact éligibles dans les DOM	Total
01	4	4	64	55	1	0	128
02	0	24	0	87	5	0	116
03	96	0	24	0	6	0	126
04	49	0	14	0	1	0	64
05	43	0	25	0	0	0	68
06	23	0	41	16	7	0	87
07	63	16	22	34	2	0	137
08	0	39	0	36	4	0	79
09	62	7	1	9	1	0	80
10	0	50	0	27	1	0	78
11	74	19	3	64	6	0	166
12	134	0	10	0	0	0	144
13	0	0	0	38	27	0	65
14	0	5	0	80	4	0	89
15	106	0	2	0	1	0	109
16	0	92	0	50	6	0	148
17	0	76	0	98	3	0	177
18	0	88	0	18	3	0	109
19	92	0	22	0	1	0	115
21	8	52	0	70	1	0	131
22	0	28	0	111	4	0	143
23	85	0	0	0	0	0	85
24	0	121	0	55	4	0	180
25	26	4	40	20	8	0	98
26	26	10	7	56	6	0	105
27	0	6	0	84	5	0	95
28	0	23	0	54	6	0	83
29	0	11	0	135	2	0	148
2A	35	0	18	0	0	0	53
2B	53	0	8	0	2	0	63
30	22	13	7	66	11	0	119
31	13	14	20	47	7	0	101
32	0	66	0	5	1	0	72
33	0	56	0	140	15	0	211
34	23	14	11	88	15	0	151
35	0	0	0	140	2	0	142
36	0	85	0	12	1	0	98
37	0	66	0	80	3	0	149
38	20	0	75	70	5	0	170
39	23	21	20	37	3	0	104
40	0	60	0	41	1	0	102
41	0	56	0	61	2	0	119
42	17	0	92	0	9	0	118
43	48	0	28	0	1	0	77
44	0	2	0	94	3	0	99
45	0	10	0	79	5	0	94
46	92	0	0	0	0	0	92
47	0	59	0	47	4	0	110
48	53	0	0	0	0	0	53
49	0	9	0	157	7	0	173
50	0	10	0	77	2	0	89
51	0	56	0	39	11	0	106
52	0	80	0	14	1	0	95
53	0	51	0	45	0	0	96
54	2	24	1	66	4	0	97
55	0	76	0	18	1	0	95
56	0	16	0	98	3	0	117
57	0	12	22	92	11	0	137
58	41	56	0	8	4	0	109
59	0	0	0	132	38	0	170
60	0	0	0	113	5	0	118
61	0	69	0	25	4	0	98
62	0	4	0	89	6	0	99
63	88	0	58	0	4	0	150
64	36	14	12	28	1	0	91
65	30	10	6	18	1	0	65
66	32	0	28	30	7	0	97
67	0	0	43	77	5	0	125
68	0	0	61	43	4	0	108
69	6	0	62	38	14	0	120
70	4	59	8	29	3	0	103
71	25	45	4	80	5	0	159
72	0	25	0	129	3	0	157
73	23	0	81	0	4	0	108
74	0	0	78	0	1	0	79
75	0	0	0	5	12	0	17
76	0	7	0	104	13	0	124
77	0	6	0	90	9	0	105
78	0	0	0	59	9	0	68
79	0	36	0	47	3	0	86
80	0	6	0	102	2	0	110
81	16	25	8	24	8	0	81
82	6	19	0	38	2	0	65
83	5	0	20	28	8	0	61
84	16	0	18	24	5	0	63
85	0	3	0	130	1	0	134
86	0	77	0	57	3	0	137
87	72	0	32	0	3	0	107
88	1	33	39	22	5	0	100
89	9	73	0	68	3	0	153
90	0	0	3	10	2	0	15
91	0	0	0	32	19	0	51
92	0	0	0	5	6	0	11
93	0	0	0	1	42	0	43
94	0	0	0	5	14	0	19
95	0	0	0	37	21	0	58
971	0	0	0	0	10	41	51
972	0	0	0	0	7	47	54
973	0	0	0	0	8	33	41
974	0	0	0	0	19	78	97
976	0	0	0	0	15	7	22

# Document d'application du contrat de présence postale territoriale 2017/2019

Modalités de mise en œuvre des dépenses  
négociées avec la Commission  
Départementale de Présence Postale  
Territoriale

Application au 1<sup>er</sup> janvier 2017

**A RETENIR :**

1. L'Observatoire veille à ce qu'il y ait continuité dans les actions menées entre deux périodes contractuelles successives : 2014-2016 / 2017-2019. Ainsi, toute opération non réalisée entre 2014 et 2016, mais validée par la CDPPT et inscrite dans le compte-rendu de séance, peut être financée par le fonds de péréquation à partir de janvier 2017 :
  - o dans les conditions strictes d'application en vigueur lors de la première validation du projet par la CDPPT ;
  - o sous réserve d'un nouvel accord de la CDPPT
2. Certaines dépenses éligibles à l'intervention du fonds de péréquation ont un caractère obligatoire et sont indiquées *en italique*.

## Soutien au fonctionnement des espaces mutualisés

Dépenses éligibles	<i>1 - Indemnités des agences postales communales (APC) et intercommunales (API)</i>
Objectif	Compenser le montant total des indemnités versées aux communes et aux établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre par La Poste pour la gestion des APC et API recensées dans le département au 1 <sup>er</sup> janvier de chaque année.
Projets éligibles	L'ensemble des agences postales communales (APC) et intercommunales (API) du département. L'ensemble des agences postales communales (APC) et intercommunales (API) des DOM.
Indemnités	Au 1 <sup>er</sup> janvier 2017, les montants des indemnités mensuelles des agences postales sont de : <ul style="list-style-type: none"><li>• 1 132 € (soit 13 584€ par an) pour les agences postales communales situées en ZRR et dans les quartiers de la politique de la ville, ainsi que pour toutes les agences postales intercommunales.</li><li>• 1 005 € (soit 12 060€ par an) pour les autres agences postales communales;</li></ul> <p>Attention : L'article 5 de la convention des agences postales prévoit que l'indemnité compensatrice est revalorisée chaque année au 1<sup>er</sup> janvier, en fonction du dernier indice des prix à la consommation base 2015, connu au 1<sup>er</sup> décembre de l'année N-1. Les montants seront donc actualisés chaque année et communiqués à l'ensemble des CDPPT.</p>

Dépenses éligibles	<i>2 - Rémunérations des relais poste</i>
Objectif	Compenser le montant des rémunérations totales forfaitaires versées aux partenaires (commerçants, buralistes, artisans, acteurs de l'économie sociale et solidaire...) par La Poste pour la gestion des relais poste recensés dans le département au 1 <sup>er</sup> janvier de chaque année au sein des communes de moins de 2 000 habitants (recensement Insee 2013).
Projets éligibles	L'ensemble des relais poste identifiés au sein des communes de moins de 2 000 habitants (recensement Insee 2013). Pour les communes nouvelles existantes ou à venir, le seuil de population de référence sera celui des communes déléguées, tel qu'établi par le recensement Insee 2013. L'ensemble des relais poste situés dans les quartiers de la politique de la ville et ceux des DOM.
Rémunérations	<p><u>Relais poste commerçants et Relais poste urbains situés dans les quartiers de la politique de la ville</u></p> <p>Au 1<sup>er</sup> janvier 2017, les rémunérations forfaitaires mensuelles des relais poste sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de 375 € (soit 4 500 € par an) pour les relais poste situés en ZRR et dans les quartiers de la politique de la ville ;</li> <li>• 317 € (soit 3 804 € par an) pour les autres relais poste.</li> </ul> <p><u>Relais poste ESS</u></p> <p>Il existe deux modèles de conventions relais poste ESS pour soutenir le développement de l'économie sociale et solidaire dans les territoires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pour les établissements du secteur adapté et protégé, la rémunération est forfaitaire à hauteur de 500 €/mois ;</li> <li>• pour les autres acteurs de l'ESS, la rémunération est forfaitaire à hauteur de 375 € par mois pour les relais poste situés en ZRR et dans les quartiers de la politique de la ville et de 317 € pour les autres relais poste.</li> </ul> <p>Attention : ces rémunérations forfaitaires sont</p>

	<p>revalorisées chaque année au 1<sup>er</sup> janvier, en fonction du dernier indice des prix à la consommation base 2015, connu au 1<sup>er</sup> décembre de l'année N-1.</p> <p>Les montants seront donc actualisés chaque année et communiqués à l'ensemble des CDPPT.</p> <p>Ces rémunérations sont complétées par une commission sur les ventes et sur l'activité dépôt/retrait. Cette commission n'est pas financée par le fonds de péréquation.</p>
--	--

Dépenses éligibles	<i>3 - Contreparties financières de toutes autres formes de partenariats avec des partenaires privés ou publics, validées par l'Observatoire</i>
Objectif	Compenser le montant total des sommes versées aux partenaires par La Poste pour la gestion de ces points recensés dans le département au 1 <sup>er</sup> janvier de chaque année.
Projets éligibles	L'ensemble des nouvelles formes de partenariats ayant une gestion déléguée des activités postales.
Indemnités	A valider par l'Observatoire.

Dépenses éligibles	<i>4 - Fonctionnement des bureaux éligibles au fonds de péréquation</i>
Objectif	Participer au fonctionnement des bureaux de poste.
Projets éligibles	Les bureaux ouverts moins de 18 heures hebdomadaires, les bureaux mutualisés (MSAP et Facteur-Guichetier), les bureaux situés dans les périmètres de la politique de la ville et ceux situés dans les DOM recensés au 1 <sup>er</sup> janvier de chaque année.
Participations financières	<p><u>Financement annuel :</u></p> <p>30% de la dotation de base par point de contact :  <math>12\ 862\ € * 0,30 = 3\ 858€</math> au 1<sup>er</sup> janvier 2017;</p> <p>Attention : Ces dotations forfaitaires sont revalorisées chaque année au 1er janvier.</p>

Dépenses éligibles	<i>5 - Accueil des services mutualisés d'autres opérateurs de services, publics ou privés, exerçant des missions d'intérêt général, dans les maisons de services au public en bureau de poste</i>
Objectif	Participer au fonctionnement des MSAP postales
Projets éligibles	Les bureaux MSAP.
Participations financières	<p>Part des collectivités territoriales relative au financement à hauteur de 50% de la MSAP : 16 K€/site/an.</p> <p>Part de l'Etat relative au financement à hauteur de 25 % de la MSAP : 8k€/site/an</p> <p><i>NB. La part des opérateurs, à hauteur de 25 % de la MSAP (8k€/site/an), est financée séparément, au niveau national, par le fonds inter-opérateurs mis en place par l'Etat sur la période 2016-2018.</i></p>

Dépense éligible	<i>6 - Accès au numéraire</i>
Objectif	Maintenir l'accès au numéraire pour les guichets automatiques de banque (GAB) et automates bancaires dans les bureaux ESCI
Projets éligibles	Fonctionnement de guichets automatiques de banque (GAB) et terminaux libre-service (TLS) ESCI installés précédemment avec le concours du fonds de péréquation.
Coûts standard par automate	Coûts annuels de gestion opérationnelle : 12 K€ par automate.

Dépenses éligibles	<i>7 - Adaptation du réseau postal aux besoins des territoires</i>
Objectif	Concourir à la mutualisation, notamment en cas d'évolution de la présence postale en cours d'année.
Projets éligibles	Les bureaux de poste connaissant une modification de statut en cours d'année vers un partenariat éligible à l'intervention du fonds de péréquation.
Participations financières	Le montant de la rémunération versée au partenaire au prorata du nombre de mois d'ouverture lors de l'année de mise en œuvre ainsi que les frais et la prime d'installation.

## Financement des actions d'accueil, de formation et d'accompagnement

Dépense éligible	8 - Formation du personnel et du personnel de remplacement dans les APC/API, les bureaux mutualisés, les bureaux situés au sein des quartiers de la politique de la ville et les desservant, les bureaux situés dans les « quartiers de veille active » et les bureaux des DOM
Objectif	Assurer la continuité du service postal en formant les personnels ainsi que les personnels de remplacement pour les périodes de congés.
Projets éligibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Journées de formation postale (formateur et logistique) ;</li> <li>• Déploiement d'un programme de formation à la médiation sociale (formateur et logistique) ;</li> <li>• Déploiement d'un programme de formation à la médiation numérique et accompagnement lié à l'utilisation des technologies numériques (formateur et logistique) ;</li> <li>• Déploiement d'un programme de formation de gestion des incivilités (formateur et logistique).</li> </ul>
Estimations indicatives et prévisionnelles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 000 € par journée de formation assurée par un prestataire externe ;</li> <li>• 800 € par journée de formation assurée par du personnel de La Poste.</li> </ul>

Dépenses éligibles	9 - Partenariats avec les acteurs de la politique de la ville Prestations d'accompagnement
Objectif	<p>Permettre aux clientèles en situation de vulnérabilité ou de fragilité financière d'accéder à l'ensemble de l'offre postale grâce à la mise en place d'un accompagnement via des actions de traduction, d'interprétariat, de médiation et de pédagogie budgétaire et financière.</p> <p>Sont concernés les bureaux situés au sein des quartiers de la politique de la ville et les desservant, les bureaux situés dans les « quartiers de veille active » et les bureaux des DOM.</p>

	<p>Attention : l'identification des bureaux de poste desservant les quartiers de la Politique de la Ville relève de la responsabilité de la CDPPT qui veille à cibler les bureaux de poste ayant une activité postale de type « banque sociale » élevée (&gt; 25%) ou/et situés à forte proximité des quartiers de la politique de la ville (moins de 500 mètres).</p>
Projets éligibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partenariats associatifs répondant aux critères suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ agrément : référencement national ou conforme aux critères définis comme incontournables par La Poste ;</li> <li>○ opérations : référencement dans le catalogue des missions ;</li> <li>○ financement : pour préserver la pérennité de l'association, le financement au titre du fonds de péréquation ne pourra pas dépasser un plafond fixé à 20% des ressources annuelles de l'association, sur la période du contrat.</li> </ul> </li> <li>• Achat de prestations externes (interprétariat, traduction...) ;</li> <li>• Financement d'équipements spécifiques dans les bureaux.</li> </ul>

Dépenses éligibles	10 - Animation du réseau des guichetiers des MSAP en bureau de poste et des bureaux Facteur-Guichetier
Objectif	Soutenir la mise en place d'un dispositif d'information, de communication et d'échanges permettant une dynamique au sein du réseau des guichetiers des bureaux mutualisés.
Projets éligibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outils de communication et de partage de l'information (Espace intranet dédié, lettres d'information, réseau social interne...) ;</li> <li>• Actions d'animation et de formation.</li> </ul>
Participations financières	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coût de conception et de déploiement pour la mise en œuvre d'outils de communication dédiés aux MSAP ou aux bureaux Facteur-Guichetier (à répartir sur les points de contact bénéficiaires) ;</li> <li>• Action d'animation/formation: devis pour chaque projet.</li> </ul>

Dépenses éligibles	11 - Animation du réseau des « personnels » des agences postales communales et intercommunales
Objectif	Soutenir la mise en place d'un dispositif d'information, de communication et d'échanges permettant une dynamique au sein du réseau des agences postales communales et intercommunales.
Projets éligibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outils de communication et de partage de l'information (Espace intranet dédié, lettres d'information, réseau social interne...) ;</li> <li>• Actions d'animation et de formation.</li> </ul>
Participations financières	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coût de conception et de déploiement pour la mise en œuvre d'outils de communication dédiés aux partenariats (à répartir sur les points de contact bénéficiaires) ;</li> <li>• Action d'animation/formation : devis pour chaque projet ;</li> <li>• Remboursement des frais logistiques des communes ou EPCI pour la participation de leur personnel.</li> </ul>

## Travaux de modernisation de l'accueil

Dépenses éligibles	12 - Travaux de modernisation et d'adaptation des bureaux de poste
Objectif	Poursuivre le programme de travaux de modernisation des bureaux de poste éligibles à l'intervention du fonds de péréquation.
Projets éligibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investissements dans des bureaux de poste : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ouverts moins de 18h;</li> <li>○ mutualisés (MSAP en Bureau de poste, bureaux de poste Facteur-Guichetier) ;</li> <li>○ situés au sein des quartiers de la politique de la ville et les desservant, ou dans les « quartiers de veille active » ;</li> <li>○ situés dans les DOM.</li> </ul> </li> </ul>
Coûts standard par bureau de poste	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaménagement immobilier et modernisation des équipements hors programme spécifique ESCI (Espace Service Client Intégral): <ul style="list-style-type: none"> <li>○ bureaux de moins de 18h : 70 K€</li> <li>○ bureaux mutualisés : 100K€</li> <li>○ bureaux situés au sein des quartiers de la politique de la ville et les desservant, dans les bureaux situés dans les « quartiers de veille active » : 200 K€</li> </ul> </li> <li>• Modernisation de l'espace public : 25 K€</li> <li>• Modernisation de la signalétique : 3 K€</li> <li>• Relocalisation : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ bureaux de moins de 18h : 150 K€</li> <li>○ bureaux mutualisés : 200 K€</li> <li>○ bureaux situés au sein des quartiers de la politique de la ville et les desservant, bureaux situés dans les « quartiers de veille active »: 300 K€</li> </ul> </li> </ul> <p>Attention : les coûts standard visent à permettre une première mesure de la consommation budgétaire et doivent être ajustés en fonction des caractéristiques du bâtiment et du projet d'aménagement, pour satisfaire à la fiabilité des prévisions.</p>

Dépense éligible	13 - Déploiement d'un programme d'investissement spécifique : Espace Service Client Intégral (ESCI) dans le cadre de la rénovation de bureaux situés au sein des quartiers de la politique de la ville et les desservant, des bureaux situés dans les « quartiers de veille active » et des bureaux situés dans les DOM
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Améliorer les conditions d'accueil des clients et la sécurité des biens et des personnes par une diminution du maniement de fonds ;</li> <li>• Développer le niveau de bancarisation des clientèles fragiles.</li> </ul>
Projets éligibles	Bureaux situés au sein des quartiers de la politique de la ville et les desservant, bureaux situés dans les « quartiers de veille active » et bureaux situés dans les DOM.
Coûts standard	<p>Réaménagement immobilier et modernisation des équipements :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• travaux <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ ESCI dans bureau sans vitre anti franchissement (hors automate) : 220 K€</li> </ul> </li> <li>• automates <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Coût automate interne (achat et installation) : 31 K€</li> <li>◦ Coût annuel de gestion opérationnelle : 12 K€</li> </ul> </li> </ul> <p>Attention : les coûts standard visent à permettre une première mesure de la consommation budgétaire et doivent être ajustés en fonction des caractéristiques du bâtiment et du projet d'aménagement, pour satisfaire à la fiabilité des prévisions.</p>

Dépense éligible	14 - Concours à la rénovation d'APC/API
Objectif	Contribuer à l'attractivité des APC/API existantes.
Projets éligibles	Travaux de mutualisation d'une APC/API existante avec tout autre service public.
Estimation indicative et prévisionnelle	50% du coût de l'opération dans la limite de 20 K€ sur 3 ans (à proratiser en fonction du nombre de partenaires).

Dépense éligible	15 - Renouvellement du mobilier et de la signalétique des partenariats
Objectif	Maintenir l'attractivité des partenariats en améliorant le matériel mis à disposition.
Projets éligibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remplacement du mobilier ;</li> <li>• Remplacement de la signalétique.</li> </ul>
Estimation indicative et prévisionnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2,4 K€ par opération pour le mobilier ;</li> <li>• 2,4 K€ pour la signalétique.</li> </ul>

## Financement des actions liées à l'accessibilité numérique des bureaux de poste et des partenariats

Dépense éligible	16 - Installation et renouvellement de l'équipement informatique des partenariats (APC/API et RP) éligibles à l'intervention du fonds de péréquation
Objectif	Mettre à disposition des points de contact en partenariat des moyens informatiques adaptés.
Projets éligibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remplacement des équipements existants ;</li> <li>• <i>Maintenance des matériels et coûts d'abonnement au réseau ;</i></li> <li>• Installation de nouveaux matériels informatiques (tablettes en APC, système d'information et périphériques associés) et formation des utilisateurs.</li> </ul>
Coûts standard par partenariat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renouvellement matériel informatique partenariats : 1,5 K€ par renouvellement d'équipement ;</li> <li>• Nouveaux équipements tablettes APC : (meublier, système d'information et formation) : 1,8 K€ par point de contact équipé ; imprimantes et/ou scanner : 0,8 K€ par équipement ; maintenance : forfait en cours de définition.</li> <li>• Informatisation et formation des RP : 1,8 K€ par point de contact équipé ;</li> <li>• Coût de développement pour la mise en œuvre des nouveaux systèmes d'information dédiés aux partenariats (à répartir sur les points de contact bénéficiaires) ;</li> <li>• Expérimentations d'autres équipements : devis pour chaque projet ;</li> <li>• <i>Maintenance (équipements et applications) et coûts d'abonnements et de connexion réseau : 1,2 K€ par an par point de contact équipé.</i></li> </ul> <p>Attention : les coûts indiqués ci-dessus sont des coûts standards pour permettre une première évaluation au moment de la programmation des projets.</p>

Dépense éligible	17 - Installation et renouvellement de nouveaux équipements numériques
Objectif	Mettre à disposition des MSAP en bureau de poste, des bureaux Facteur-Guichetier et des bureaux situés au sein des quartiers de la politique de la ville et les desservant, des bureaux situés dans les « quartiers de veille active » et des bureaux situés dans les DOM des équipements informatiques en adéquation avec les besoins et usages du public visant à faciliter l'accessibilité aux services publics de base.
Projets éligibles	Installation de nouveaux matériels informatiques : tablettes, imprimantes, scan, accès wifi.
Coûts standard par partenariat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nouveaux équipements tablettes numériques (mobilier, système d'information et formation) : 1,8 K€ par point de contact équipé ;</li> <li>• Imprimantes et/ou scanner : 0,8 K€ par équipement ;</li> <li>• Mise à la disposition du public d'un accès wifi au sein du bureau de poste : 1 K€ par point de contact + abonnement annuel de 0,4 K€ ;</li> <li>• Maintenance : forfait en cours de définition, à valider par l'Observatoire.</li> </ul> <p>Attention : les coûts indiqués ci-dessus sont standards pour permettre une première évaluation au moment de la programmation des projets.</p>

## Autres dépenses

Dépense éligible	18 - Amélioration et accroissement de l'offre des partenariats existants
Objectif	Adapter l'offre des partenariats existants aux besoins du public.
Projets éligibles	Expérimentations de nouveaux services et prestations à faire valider par l'Observatoire (Colis, Courrier, Banque).
Indemnités	A valider par l'Observatoire.

Dépense éligible	19 - Mutualisation de services de proximité incluant l'offre postale
Objectif	Renforcer la dynamique de mutualisation de services de proximité : adaptation de la présence postale à travers la mise en place de partenariats, y compris les bureaux de poste accueillant des services mutualisés d'autres opérateurs de services, publics ou privés, exerçant des missions d'intérêt général.
Projets éligibles	<p>Investissements :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• travaux permettant la mutualisation d'au moins deux services au public dont un incluant l'offre postale ;</li> <li>• équipements informatiques et numériques, mobilier et signalétique adaptée.</li> </ul> <p>Autres dépenses :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• formation de personnel mutualisé ;</li> <li>• création d'outils mutualisés à destination du public ;</li> <li>• dépenses de communication.</li> </ul>
Participations financières	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur devis pour les travaux de mutualisation</li> <li>• Equipements informatiques/mobilier/signalétique ; 5 k€</li> <li>• Formation de personnel mutualisé : 1 000 € par journée de formation assurée par un prestataire externe ; 800 € par journée de formation assurée par du personnel de La Poste.</li> <li>• Autres dépenses sur devis, à valider par l'Observatoire.</li> </ul>

Dépense éligible	20 - Création de partenariats additionnels au réseau des points de contact
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adapter l'offre postale de services aux modes de vie en créant des points de contact dont les horaires d'ouverture sont complémentaires de ceux des points de contact existants ;</li> <li>• Améliorer le taux départemental d'accessibilité aux services postaux pour les départements situés en dessous ou proches du seuil de 90% inscrit dans la loi ;</li> <li>• Desservir certains territoires isolés.</li> </ul>
Projets éligibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Création et fonctionnement d'APC/API ;</li> <li>• Création et fonctionnement de RP, y compris ceux mis en place avec les acteurs de l'ESS ;</li> <li>• Création et fonctionnement de nouvelles formes de mutualisation validées par l'Observatoire.</li> </ul>
Estimation indicative et prévisionnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AP : 60 000 € pour 3 ans ;</li> <li>• RP: 15 000 € pour 3 ans ;</li> <li>• Nouvelles formes de partenariats : à valider par l'Observatoire sur proposition de La Poste.</li> </ul>

Dépense éligible	21 - Communication et information valorisant le rôle et les réalisations des CDPPT
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire connaître et valoriser toute opération réalisée grâce au fonds de péréquation ;</li> <li>• Faire connaître le rôle et les missions des CDPPT.</li> </ul>
Projets éligibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opérations presse ;</li> <li>• Evénements ;</li> <li>• Supports d'information.</li> </ul>
Estimation indicative et prévisionnelle	0,5% de la dotation départementale annuelle.

Dépense éligible	22 - Amélioration de la sécurité des agences postales communales et intercommunales
Objectif	Mettre à niveau les normes sûreté des agences postales communales et intercommunales
Projets éligibles	APC ou API situées dans un ancien bureau de poste ou dans des locaux communaux dédiés ou non.
Estimation indicative et prévisionnelle	<p>4 à 10 k€ par site suivant le type de prestation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Occultation / Porte classe 2                    2 000 €</li> <li>• Porte classe 3                                        4 000 €</li> <li>• Barreaudage (2 fenêtres)                        750 €</li> <li>• Coffre normes convoyeurs                        4 000 €</li> <li>• Coffre 40 L    2 500 €</li> <li>• Sécuricoffre    800 €</li> <li>• Ouverture à distance                            4 000 €</li> <li>• Portier vidéo                                         500 €</li> </ul>

Dépense éligible	23 - Expérimentations en lien avec la mission d'aménagement du territoire confiée à La Poste
Objectif	Tester et pouvoir mener des projets innovants dans les points de contact éligibles à l'intervention du fonds de péréquation.
Projets éligibles	Expérimentations portées par la CDPPT.
Estimation indicative et prévisionnelle	Dans la limite maximale de 5% de l'enveloppe globale départementale annuelle.