

Synthèse des bilans régionaux des CDPPT sur le contrat de présence postale 2020-2022

1) Présence postale

Avis général sur les formes de présence :

- Intérêt de la diversité des formats qui permet de répondre aux différents besoins et de s'adapter aux territoires. (Occitanie / Centre Val de Loire / Pays de la Loire / Bourgogne Franche Comté / Ile de France / AURA).
- Intérêt de la mutualisation pour la fréquentation et la qualité de service (Normandie, Grand Est)
- Les points en partenariat permettent des horaires plus souples et plus adaptés (Occitanie)
- Il faudrait rendre l'ensemble des formes lisibles avec des schémas intercommunaux cohérents (AURA)

Agence Postale Communale :

- Format très apprécié (la plupart des retours)
- Elles créent de nouveaux du flux dans les mairies (AURA)
- Les aides à l'installation des APC sont très appréciées par les élus (BFC)
- L'offre de services APC mérite d'être élargie (Occitanie / Bourgogne Franche Comté / Normandie / Grand-Est).
- Il faut mieux former le personnel des APC (Grand-Est) notamment à une meilleure utilisation des outils numériques pour accompagner les usagers (Centre Val de Loire / Nouvelle Aquitaine).
- La question des remplacements est un point de vigilance (AURA)
- Pourrait être mieux équipé en Smartéo (Normandie / PACA).
- Les LPAC ne sont jamais proposées dans les modifications du lieu de livraison des colis Chronopost (Grand-Est)
- Améliorer le stock de beaux timbres et de monnaies de paris (Grand Est).

Relais Poste Commerçants :

- Format largement apprécié par les CDPPT
- Permettent d'accroître l'accessibilité et de garantir le maintien du dernier commerce en zone rurale, ce qui est une priorité pour les élus (Pays de la Loire / Normandie)
- Il faut développer l'offre de services (Grand-Est)
- Vigilance en cas de défaillance d'entreprises (Hauts-de-France / Grand-Est)
- Vigilance : la qualité de service est variable selon l'implication du commerçant (Normandie)
- Adapter davantage la rémunération des commerçants pour mieux tenir compte de l'activité avec une part significative de rémunération variable (Ile de France / Haut de France)
- Problème de confidentialité lorsqu'il s'agit d'un bar tabac (AURA)

Facteur Guichetier :

- Très apprécié car connaît bien la population (Occitanie / Centre Val de Loire / Bretagne/ PACA / Grand Est / Ile de France / AURA / Nouvelle Aquitaine).

- Mal connu, mais apprécié pour ceux qui l'ont mis en place (Haut de France / Corse).
- Peu de souplesse sur les horaires et engendre une diminution de l'amplitude horaire (Occitanie / Centre Val de Loire / Haut de France / Normandie).
- En conséquence de la limitation horaire, l'ouverture le samedi pourrait être un complément (Normandie / Nouvelle Aquitaine).
- Attention aux remplacements en cas d'absence du titulaire (Pays de la Loire / Bourgogne France Comté).
- En zone touristique : Très satisfaisant en basse saison mais à compléter en saison touristique (Corse).

Formes de présence mobile (peu abordées) :

- Intérêt des formes de présence mobile. A étudier (Bretagne / Grand-Est)
- Doivent être un plus sans se substituer aux formats existants (Grand-Est / Corse)
- A penser à l'échelle de l'EPCI (PACA)
- Supposent un besoin local identifié et une bonne gestion des questions de sécurité (Normandie)
- Ne sont pas souhaitées (AURA)

Le facteur :

- Importance du facteur dans sa mission de continuité du SP sous l'angle de l'aménagement du territoire (Ile de France)
- Imaginer de nouvelles formes de présence autour du facteur dont le rôle de lien social est primordial (Bretagne / AURA / Nouvelle Aquitaine)
- Il doit porter tous les services postaux à domicile (éditer, imprimer LRAR) (PACA)
- Il faut que le facteur continue à passer à domicile avec des services complets type France Services. (AURA)

Les évolutions horaires :

- Qualité d'information des élus satisfaisante (Haut de France / Normandie / Grand Est / AURA / Corse).
- Trop peu de concertation avec les élus et pas de marge de manoeuvre (Grand Est)
- Principal sujet de tension avec les maires, surtout les nouveaux élus (PACA)
- Elles respectent le contrat, mais sont organisées par la Poste en fonction de ses contraintes.
- Elles doivent davantage être adaptées aux besoins de la population (jour de marché, activité économique locale) et à la journée de travail (plus tôt le matin ou plus tard le soir). (Occitanie / Centre Val de Loire / Bretagne / Pays de la Loire / Hauts de France / Normandie / Grand Est / Ile de France / AURA/ Nouvelle Aquitaine)
- Améliorer l'information des usagers (Bretagne)
- Les réductions d'horaires sont perçues comme l'échec des discussions sur des projets de transformation (Pays de la Loire)
- Les pressions syndicales vers les élus perturbent le dialogue (PACA)
- Il faudrait définir un bureau centre avec des horaires stables et des horaires réduits pour les autres bureaux mais uniformisés (PACA)
- Deux mois ne sont pas suffisants pour organiser une consultation de la population (PACA)
- Importance du samedi matin (Bourgogne Franche Comté / Normandie / Grand Est)

- Importance de la cohérence et de l'homogénéité des horaires d'ouverture non seulement à l'échelle de la commune, mais à l'échelle d'un bassin de vie. (Bourgogne Franche Comté / Normandie / Grand Est / Corse)
- Attention aux zones mal desservies par les transports en commun à adapter en fonction des temps de transports (Ile de France)
- Information jugée perfectible devant le bureau (système d'affichage électronique à mettre en place) mise à jour plus rapide sur les moteurs de recherche (Ile de France)

Fermetures inopinées :

- Améliorer l'information :
 - Il faut une information immédiate à destination des clients (Ile de France / Centre val de Loire)
 - Informer plus largement au niveau du bassin de vie / de la communauté de communes (Bourgogne Franche Comté / Centre val de Loire).
- Irritant important (Normandie / Aura / Nouvelle Aquitaine).
- Détériorent le climat de confiance (Aura).
- Certains élus pensent qu'ils sont la variable d'ajustement du secteur car ils ont refusé des transformations (PACA).
- En réponse, il faut raisonner au niveau de la complémentarité des horaires de l'ensemble des points du secteur plutôt que de fermer un bureau une semaine (Normandie).
- Certains élus demandent un indicateur de qualité de service sur les fermetures non programmées (Ile de France).

Autres remarques :

- Créer plus de formats mutualisés : Maisons de santé, conciergerie rurales (Normandie) tiers lieux, espace de co-working (Grand-Est), associations, bibliothèques (AURA)
- FS : veiller à la formation des personnels et éviter les turn over de personnel trop fréquents. (Centre Val de Loire)
- Améliorer la complétude de l'offre dans les points partenaires (Centre val de Loire)
- L'accès aux services bancaires devrait être amélioré dans les points partenaires (AURA)
- Importance de la qualité d'information sur les mesures estivales (Centre val de Loire)
- Intérêt réel du format 1 000 cafés pour la redynamisation de certaines communes (Pays de la Loire)
- Attention en zone très rural les commerces ferment tôt et les APC ont une faible amplitude horaire. Difficultés à trouver des solutions pour préserver le maillage (Grand Est).
- Les points de contact saisonniers sont une expérience à renouveler dans les sites touristiques (Normandie)
- Important de travailler sur les conditions d'accueil en BP à fort trafic particulièrement dans les QPV (risque d'incivilités...) (Ile de France)
- Faible visibilité de la marque LP chez les partenaires (Ile de France)
- Besoin d'améliorer la lisibilité des différents formats auprès des citoyens (Ile de France)
- Intérêt de créer des consignes autonomes, par exemple en centre commercial (Occitanie / Bourgogne Franche Comté).

2) Adaptation du contrat aux besoins des citoyens

Accès aux espèces :

- C'est un point important du contrat (Haut de France / Grand Est)
- Le sujet est moins prégnant qu'il ne l'a été par le passé,
 - mais l'accès aux espèces est une priorité en milieu rural. (Occitanie/ Centre Val de Loire / Pays de la Loire / Normandie / AURA / Corse).
 - Une priorité pour les publics fragiles et les territoires isolés (Ile de France).
- Sentiment que l'accès aux espèces devient de plus en plus compliqué (BFC).
- Il faut améliorer l'accès au cash et les dépôts pour les associations (Pays de la Loire / PACA / Bourgogne Franche Comté / Normandie / AURA).
- L'offre de dépannage financier est jugée suffisante dans les points en partenariat (Bretagne).
- Il doit y avoir un point d'attention dans les communes ou quartiers où il n'y a plus de GAB (Ile de France / AURA)
- Essayer de trouver des mutualisations avec d'autres banques (Ile de France / Nouvelle Aquitaine)
- La limitation des dépôts est un problème en zone touristique pour les commerçants (Corse).
- Il faut ouvrir le dépannage financier aux autres CB et aux autres banques (Bourgogne Franche Comté).

L'accès aux espèces dans les Agences Postales Communales :

- Le dispositif est jugé satisfaisant (Centre Val de Loire / Hauts de France).
- Le seuil de retrait à 500€ est une avancée significative (Pays de la Loire / Hauts de France / Normandie / Grand Est).
- Question de l'approvisionnement : quand le fond de caisse est trop faible, les APC limitent les retraits (PACA / Bourgogne Franche Comté).

L'accès aux espèces dans les RPC :

- N'est pas suffisant et peu rependu (AURA).
- Il faudrait augmenter le montant de retrait en RPC (Centre Val de Loire / Haut de France / AURA / Pays de la Loire).
- Inscrire le cash back dans les conventions avec les commerçants (Normandie).

Dépannage financier à domicile par le facteur :

- N'est pas suffisamment connu (Grand Est)
- Il faut améliorer et simplifier le dispositif (Centre Val de Loire)
- Les élus comprennent qu'il est difficile de communiquer davantage sur ce sujet, mais suggèrent de mieux informer les CCAS de cette possibilité (Pays de la Loire).
- Que les APC puissent le proposer quand cela est nécessaire à des clients identifiés conjointement (Normandie).

Les DAB :

- Les DAB doivent être maintenus lorsqu'il n'y a pas d'autres banques dans la commune. (Bretagne / Pays de la Loire / PACA / Bourgogne Franche Comté / Hauts de France, Normandie).

- Leurs installations doivent faire l'objet d'une réflexion au niveau intercommunal (Bretagne).
- Sujet qui freine les transformations quand il y a un risque de disparition du DAB. Le fonds de péréquation devrait pouvoir prendre une partie à sa charge, avec une participation de la commune concernée. (Hauts de France / Normandie Bretagne / Pays de la Loire / Grand Est)
- Il serait peut-être intéressant d'associer les collectivités au financement du dernier DAB selon le schéma du soutien au dernier commerce (AURA).
- Il est important de prendre en compte le coût du DAB et le fait qu'il peut impacter à la baisse la fréquentation du bureau de poste local qui pourrait être fragilisé (AURA / Corse).

Accessibilité numérique :

- Le dispositif est jugé adapté aux besoins et fait preuve de son efficacité (Occitanie / Bretagne / Hauts de France / Grand-Est / Ile de France).
- La Poste est réellement à la pointe en la matière (AURA)
- Tous les acteurs en font sans réelle concertation il faut améliorer la coordination / synergie (Pays de la Loire / Hauts de France / Hauts de France / Ile de France).
- Il faut aller vers plus de disponibilité humaine que de mise à disposition de matériel (Pays de la Loire / Bourgogne Franche Comté / Grand Est).
- Il faut une meilleure communication aux usagers (Bourgogne Franche Comté).
- Ajouter un logo pour les points de contact équipés en matériel (AURA).
- L'équipement en ilots numériques est plébiscité (Occitanie / Centre Val de Loire)
- L'installation d'ilots numériques dans les APC est positif (Normandie / AURA).
- Ilots numériques préférables aux tablettes (Hauts de France).
- Il faut former les gérants d'APC à l'accompagnement des usagers sur les ilots numériques (Nouvelle Aquitaine).
- Résultat satisfaisant de la médiation numérique (Occitanie).
- Il faut aller vers un suivi qualitatif et quantitatif des dispositifs (Occitanie / Nouvelle Aquitaine / Pays de la Loire / AURA). Il faudrait un reporting régulier des associations devant les CDPPT.
- Certains matériels informatiques mis à disposition ne servent jamais (Bretagne).
- Il faut aller plus loin, par exemple en élargissant le périmètre de financement du Fonds de péréquation (Normandie)
- Volonté de pouvoir financer des actions à domicile pour les populations fragiles ou isolées (Occitanie)

Médiation sociale :

- Importance de la médiation sociale en QPV (Bretagne / Bourgogne Franche Comté / AURA).
- Il faudrait que tous les points de contact soient éligibles à la mise en place d'un médiateur (Corse).
- Un bilan des médiateurs est réalisé dans la moitié des départements (Grand Est).
- Besoin de partage d'expérience sur les médiateurs (Ile de France / Occitanie).

3) Fonds de péréquation

- Est bien utilisé pour améliorer le confort et la sécurité des agences (Grand Est)

Périmètre :

- La liste des points éligibles est jugée adaptée (Bretagne / Pays de la Loire / PACA / Bourgogne Franche Comté / Grand Est / AURA / Corse).
- Les bureaux éligibles (QPV et FS mis à part) sont pour la plupart des bureaux à faible activité dont la pérennité n'est pas assurée, ce qui ne rend pas pertinents les investissements via le fonds de péréquation (AURA).
- La limite des 2 000 habitants est inadaptée et la limite des 18h prive à tort des points de contact de financement. Le périmètre devrait évoluer en fonction des spécificités des territoires. (Occitanie)
- Par exception, on pourrait prévoir la possibilité pour une CDPPT d'intégrer un point non éligible de son choix. (Bretagne / AURA). Par exemple sur certaines dépenses.
- Certains travaux de rafraîchissement pourraient être pris en compte dans un périmètre de points de contact plus large. (PACA).
- Il faut faire confiance aux CDPPT et redonner de la souplesse pour gérer les enveloppes (Pays de la Loire / Grand Est / Nouvelle Aquitaine / Occitanie).
- Il faudrait aider les commerçants partenaires et pourquoi pas les lieux où se rendent les clients professionnels (Grand Est / Normandie).

- Des marges de manoeuvre pour accompagner les partenaires commerçants par exemple dans la réalisation d'une rampe PMR. (Grand Est).
- Il faudrait reconsidérer le seuil des 2 000 et des 10 000 pour retenir le seuil des 5 000 habitants. (Normandie).
- La pondération des moyens vers les QPV est importante mais indispensable (AURA).
- Il faudrait rééquilibrer le rural et les QPV (Centre Val de Loire / Normandie).
- Ajouter l'installation de DAB dans des cas très spécifiques (AURA).

Indemnités APC :

- Elles sont satisfaisantes (Pays de la Loire / Grand Est).
- Ne pas inclure de critère différenciant induisant une compétition. Rester sur des critères d'aménagement du territoire (Nouvelle Aquitaine).
- En cas de faible activité, il ne faut pas pénaliser les collectivités qui font l'effort de maintenir un point de contact (AURA).
- Une réflexion est à mener quand une indemnité est identique avec des horaires et des niveaux d'activité très différents. (Bretagne).
- Conserver le forfait existant et une rémunération supplémentaire en fonction de l'activité et du nombre de services rendus (Occitanie / PACA / Hauts de France / Normandie / Ile de France / Nouvelle Aquitaine / Centre Val de Loire / Bourgogne Franche Comté).
- Prime pour les agents ou intéressement en cas de trafic important (Pays de la Loire / PACA).
- Proposer une rémunération différente entre APC mutualisées avec les services de la Mairie et les APC « isolées » (Pays de la Loire).

Innovations :

- Besoin d'un partage d'expériences au niveau national (Centre Val de Loire / Pays de la Loire / Bourgogne Franche Comté / Normandie / Grand Est / Nouvelle Aquitaine).
- Pourrait se faire sous forme de réunions régionales de partage (Pays de la Loire / Nouvelle Aquitaine), un forum des élus et La Poste (Hauts de France / Normandie).
- Impliquer davantage les citoyens par une consultation citoyenne (Nouvelle Aquitaine).
- La possibilité de financer des innovations n'est pas utilisée, parce que le cadre est trop restrictif. Il faut ouvrir le champ des possibles en matière d'expérimentation (Bretagne).
- Il faudrait pouvoir co-financer des projets des collectivités (PACA).
- Il faut développer les retours d'expérience (Nouvelle Aquitaine).

Communes nouvelles :

- Il faut revisiter le dispositif lié aux communes nouvelles (Normandie).
- Attention les effets de seuil sont préjudiciables pour les communes qui font le choix de se réunir. Les départements pionniers en la matière s'estiment lésés, dans le prochain contrat il faudra tenir compte des communes « historiques » (Pays de la Loire).
- Il faut étudier et rationaliser la présence postale en veillant aux critères géographiques et démographiques (Centre Val de Loire).

Autres remarques :

- Intégrer les services facteurs dans le fonds de péréquation (Centre Val de Loire).
- Intégrer des critères pour accompagner les programmes étatiques (petites villes de demain, action coeur de ville) (Centre Val de Loire / Grand Est).

- Que va devenir la part à la main des CDPPT avec l'augmentation des partenariats et donc des dépenses obligatoires ? (Bretagne / Normandie).

- Il faudrait pouvoir faire glisser les fonds d'un contrat sur l'autre pour s'adapter aux projets (Pays de la Loire).
- Il faudrait pouvoir utiliser le fonds de péréquation pour nettoyer / Repeindre les boites aux lettres de rue. (Pays de la Loire).

4) Gouvernance / Dialogue

- Qualité du dialogue saluée dans l'immense majorité des retours, comme le couple formé avec les DTG.
- Amélioration de la qualité du dialogue ces dernières années. (AURA).
- La communication pendant la crise a été très appréciée par les élus (AURA / Grand Est).
- Fonction de Vice-président :
 - o Utile et nécessaire (Bourgogne Franche Comté / Hauts de France / Normandie)
 - o Le Président doit être suppléé en cas d'empêchement, de changement de fonction (Pays de la Loire / Grand Est).
 - o Reste à définir (Occitanie / CVL).
 - o Doit être obligatoire (PACA / AURA/ Corse).
 - o Pour garantir la continuité, le président et le VP ne devraient pas être du même collège (Centre Val de Loire / Normandie/ Corse).
- Quorum :
 - o Améliorer la mobilisation des membres (Nouvelle Aquitaine).
 - o Il faut mener un travail pour que les élus départementaux et régionaux soient plus présents (Bretagne).
 - o Modifier les règlements intérieurs, les règles de quorum (Centre Val de Loire).
 - o Il faudrait que la réunion puisse tout de même se tenir afin d'éviter les déplacements inutiles aux élus (PACA).
- Clarifier les dates de fin de mandat (Nouvelle Aquitaine).
- Prévoir la continuité des CDPPT post élections en attendant les nouveaux représentants (Centre Val de Loire).
- Prévoir un dispositif de formation / présentation du contrat et du FDP pour les nouveaux arrivants (Centre Val de Loire).
- Comment promouvoir le rôle et les travaux de la commission ? (Occitanie / Centre Val de Loire / Pays de la Loire).
 - o Communication sur le rôle et le bilan des CDPPT (AURA).
 - o Aux communautés de communes et à l'Association de Maires (Corse).
 - o Envoi des Comptes Rendus aux élus dont les parlementaires.
 - o Structurer et amplifier les actions de communication auprès des collectivités (Nouvelle Aquitaine).
- Développer la relation CDPPT / ONPP (Occitanie / Nouvelle Aquitaine).
- Les CDPPT veulent aussi travailler sur le SUP (Occitanie).
- Les élus plébiscitent l'organisation de réunions sur les sites postaux (Centre Val de Loire / Pays de la Loire / Normandie).
- Associer les intercommunalités dans le partage d'informations (Ile de France / Bretagne / Grand Est).
- Le diagnostic partagé
 - o Il est adapté (Grand Est / Aura).
 - o Il doit être repensé (Pays de la Loire / Normandie).
 - o Réducteur, les échanges oraux sont mieux appréciés (Corse).
 - o Il pourrait être élaboré par un groupe de travail intégrant des élus (Normandie).
- Le temps de réponse pour les saisines est anormalement long (Pays de la Loire).

- La transformation de la Poste et sa situation stratégique est encore mal connue par les élus locaux qui ne sont pas membres des CDPPT, il faut renforcer la pédagogie (Hauts de France / Normandie).
- Inscrire la possibilité d'auditionner des maires et de recevoir des collectifs citoyens dans le cadre de situation conflictuelle (Nouvelle Aquitaine).
- Territorialiser le baromètre de satisfaction Kantar (Nouvelle Aquitaine).

5) Sujets divers

- Il faut simplifier la relation avec les associations (difficultés d'accès, dépôt d'espèces dans les APC, frais trop importants... (Bourgogne Franche Comté).
- Les élus saluent le développement des services digitaux de La Poste (Ile de France).
- Développer le rôle du facteur dans la détection des fragilités sociales, de l'isolement (Nouvelle Aquitaine).
- Pouvoir mener des expérimentations sur rôle du facteur dans le bien vieillir (Nouvelle Aquitaine)