



COMMISSION SUPERIEURE DU NUMERIQUE ET DES POSTES

AVIS N°2020-09 DU 30 JUIN 2020

**ENSEIGNEMENTS A TIRER DE L'ADAPTATION DE LA POSTE
FACE À L'ÉPIDÉMIE DE COVID-19**

Conformément à l'avis émis le 3 avril 2020 sur l'adaptation de l'organisation de La Poste face à l'épidémie de COVID-19, la Commission Supérieure du Numérique et des Postes, réunie en séance plénière le 11 juin 2020, a auditionné le Président Directeur Général de La Poste, M. Philippe WAHL, pour un retour d'expérience sur la période de confinement et les premiers enseignements à tirer de la crise sanitaire.

RETOUR D'EXPERIENCE ET ENSEIGNEMENTS

Au cours de son intervention, le PDG de La Poste est revenu sur les conséquences immédiates de la crise sur l'activité, mais aussi sur les opportunités d'innovation et de création de nouveaux services que cette période a permises. Enfin, il a invoqué la nécessité de s'interroger sur les missions de service public telles qu'elles sont définies aujourd'hui pour prendre en compte les changements majeurs qui se sont révélés pendant le confinement : l'entrée en force du numérique dans les foyers et le besoin de proximité.

Chiffres significatifs du triple choc subi par l'entreprise dès le début de la crise

1. Choc de la demande qui enregistre une très forte baisse les deux premières semaines :
 - a. volume du courrier : - 55 %, essentiellement du courrier/entreprises, le courrier/particuliers ne représentant que 3 % ;
 - b. colis : - 30 % au début de la crise, puis, avec les nouveaux usages, l'activité va connaître un rebond important ;
2. Choc de la capacité de travail marquée par un absentéisme élevé en raison des conditions strictes de confinement, notamment celles liées à la garde des enfants :
 - a. réseau des bureaux de poste : 40 % les deux premières semaines, le personnel étant aux 2/3 féminin et jeune, notamment en urbain ;
 - b. réseau de distribution : 20 %, la représentation femmes/hommes au sein de cette activité étant plus équilibrée et la population plus âgée ;
 - c. protection des personnes fragiles invitées à rester chez elles : 5 à 7 % des salariés.

Le droit de retrait est resté très marginal, 2 300 personnes sur les 220 000 salariés en France la première semaine de la crise pour arriver à moins de 200 au bout de la 3^{ème} semaine.

3. Choc économique immédiat pour l'entreprise publique qui enregistre une perte de près de 1,5 Md€ au 1^{er} semestre sur sa seule branche Services/Courrier/Colis.

Face à une épidémie inconnue, à sa violence et sa puissance de diffusion, la sécurité a été le maître mot des mesures prises par La Poste dès le début de la crise avec comme priorité la protection des salariés et par là même celle des clients. Selon les mots de Philippe WAHL, « *protéger les postières et les postiers, c'est protéger le service public* » et il a tenu à souligner l'engagement du personnel qui s'est mobilisé pour assurer au mieux les missions qui lui sont confiées.

Le PDG reconnaît que des erreurs ont été commises (pas de traitement spécial pour la distribution de la presse, déficit d'information auprès des élus et des clients). Elles ont été prises en compte rapidement et des mesures ont été adoptées en concertation avec les partenaires pour les corriger. L'objectif a été de maintenir la continuité du service public postal, avec une priorité absolue, le versement des prestations sociales dès les premiers jours du mois d'avril. Sur ce point, Philippe WAHL souligne que « *tout le système a été pensé pour préserver les clientèles les plus fragiles* ». C'est pourquoi, le choix s'est porté, dans un premier temps, sur le maintien des 1 600 bureaux de poste, les plus fréquentés, dans les quartiers de la politique de la ville.

Puis, en concertation avec l'Association des maires de France et des présidents d'intercommunalités, l'Observatoire national de présence postale (ONPP) et l'implication très forte des 100 Commissions départementales de présence postale territoriale (CDPPT) qui se sont réunies à deux reprises, l'entreprise a décidé d'accélérer l'ouverture des points de contact en zones rurales.

Signes de l'engagement de La Poste et de sa présence sur le territoire pour assurer ses missions essentielles :

- 16 000 points de contact sont maintenant ouverts sur l'ensemble du territoire, dont 95 % des bureaux de poste, même si l'amplitude horaire habituelle n'est pas encore rétablie ;
- les prestations sociales ont été versées à 1,5 million de Français les plus fragiles dès le mois d'avril ;
- plus d'1 Md de lettres ont été distribuées ;
- les parts de marché sur le colis ont été renforcées.

Des innovations pour accompagner l'entrée en force du numérique dans les habitudes de vie des Français

Pendant cette période, La Poste a démontré sa capacité à s'adapter et à innover pour se mettre au service de la population :

- continuité pédagogique grâce au dispositif « Devoirs à la maison » : une opération menée en partenariat avec l'Education nationale qui permet aux élèves en situation de déconnexion numérique de recevoir leurs devoirs par courrier postal ; La Poste se charge ensuite de numériser les devoirs récupérés pour permettre aux professeurs concernés de les consulter. Plus de 40 000 jeunes, pas ou mal équipés, en ont bénéficié, ce qui représente 2 millions de pages de devoirs.
- portage de médicaments à domicile avec la plateforme « Mes médicaments chez moi » : les médicaments sont commandés via le site ; le facteur récupère l'ordonnance sous enveloppe pour la remettre au pharmacien qui aura préparé la commande, les médicaments étant livrés en sac sécurisé ;
- maintien de la visite aux personnes âgées, « Veiller sur mes parents » ;
- distribution de repas ;
- soutien aux commerçants, artisans et producteurs locaux grâce à la mise à disposition gratuitement de la plateforme de vente en ligne « Ma Ville Mon Shopping » qui permet aux habitants d'avoir accès aux commerces proches de chez eux, sans se déplacer ; 3 000 commerçants ont utilisé cette plateforme, avec 36 000 produits proposés en ligne.
- tablettes Ardoiz spécialement conçues pour les seniors achetées par exemple par le département du Nord pour doter des EPHAD ;
- lancement de la plateforme « masques-pme.laposte.fr » afin de permettre aux entreprises de commander des masques « grand public » lavables et réutilisables.

Par ailleurs, La Poste a proposé, comme alternative au face à face devenu impossible pendant la crise sanitaire, une délivrance 100 % en ligne de l'identité numérique, reconnue par l'ANSSI par une décision du 29 avril.

Des services pour répondre aux nouveaux usages en tenant compte des contraintes sanitaires du moment :

- envoi de colis directement à partir de la boîte aux lettres des clients ;
- même processus pour la lettre recommandée.

Les missions de service public

La crise sanitaire que le pays vient de traverser interroge chacune des missions de service public confiées à La Poste par le législateur. Mise à part la mission d'accessibilité bancaire qui a tenu ses engagements avec la distribution des prestations sociales dans les temps et sans incident, confrontée à une situation de crise inédite, La Poste n'a pas été en mesure d'assurer pleinement ses autres missions qui ont vu leurs principes et conditions d'exercice profondément bousculés :

- le service universel a été dégradé avec la réduction du nombre de jours de distribution ;
- pour la mission d'aménagement du territoire, la crise a montré qu'il y avait un réel besoin de moyens supplémentaires et d'une meilleure coordination avec les maires pour arriver à une présence postale équilibrée. Des instances comme l'ONPP et les CDPPT ont joué pleinement leur rôle ;
- la distribution de la presse, secteur dont il faut rappeler qu'il est structurellement déficitaire, s'est avérée indispensable pour l'information des populations, notamment en milieu rural.

Les « circonstances exceptionnelles » inscrites dans la loi (les articles R1-1-12 et R1-1-17 créés par le décret N° 2007-29 du 5 janvier 2007 et l'article 6 de la loi N°90-568 du 2 juillet) ne prévoient pas une telle situation due à une crise sanitaire exceptionnelle qui a conduit à un état d'urgence de plusieurs mois. Dans ces conditions, La Poste a adapté son dispositif, répondant ainsi à l'un des trois grands principes du service public, l'adaptabilité. Malgré les fortes contraintes pesant sur ses effectifs et son organisation, il n'y a pas eu de rupture totale du service public. La Commission dans son avis du 3 avril dernier a considéré que La Poste « *ne peut se voir reprocher de ne pas assurer pleinement ses missions de service public* ».

Par ailleurs, d'autres missions ont été priorisées : l'inclusion numérique et les services à la personne. La Poste a mis son expérience et sa capacité d'action à leur service.

POSITION DE LA COMMISSION SUPERIEURE

Sur les missions de service public

Cette crise a montré « un vrai besoin de Poste » et l'attachement des Français aux missions de service public. La question se pose aujourd'hui d'en définir de nouvelles ou de faire évoluer les missions existantes afin de prendre en compte d'autres aspects comme l'inclusion numérique et l'accompagnement des seniors, véritable défi démographique lié au vieillissement de la population. Reste à en définir les modalités, le financement et la gouvernance, autant de points qui sont à prendre en compte dans le suivi du contrat d'entreprise signé entre l'Etat et La Poste.

Ce nouvel échange avec le PDG de La Poste conforte la Commission Supérieure dans sa demande plusieurs fois renouvelée (cf. avis précédents) de mener une réflexion sur les missions de service public de La Poste. La crise a révélé des besoins nouveaux, utiles à la population, aujourd'hui non couverts par les missions actuelles, mais auxquels l'entreprise publique a su répondre. Si la crise a mis La Poste en difficulté, elle a aussi permis d'en dévoiler les ressources et une capacité à réagir et à innover.

Pour la Commission Supérieure, il s'agit de tirer les leçons de cette situation. Les pistes de travail ne manquent pas pour aborder ces questions : création de nouvelles missions ; adossement aux missions existantes, l'inclusion numérique pouvant être rapprochée de l'aménagement du territoire (cf avis de juillet 2019 sur coût net de l'aménagement du territoire) et les services à la personne du service universel courrier (cf avis de décembre 2019 sur le contrat de présence postale territoriale 2020/2022).

La Commission Supérieure entend être un partenaire présent aux côtés de La Poste et de l'Etat et participer activement aux travaux qui seront conduits dans ce sens. D'ores et déjà un groupe de travail, composé de membres de la Commission (parlementaires et personnalités qualifiées) est mis en place pour traiter le sujet de l'inclusion numérique.

Elle réitère sa demande que ce point soit inscrit à l'ordre du jour du prochain Comité de suivi de haut niveau de l'actuel contrat d'entreprise entre l'Etat et La Poste.

Elle reste attentive par ailleurs au rôle de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) dont l'une des missions essentielles porte sur la couverture numérique du territoire afin que l'éducation au numérique de chaque Français devienne une priorité.

Sur la relation avec les élus

La violence de la crise est venue bousculer les relations instaurées par La Poste avec ses différents partenaires, mais très vite chacun s'est mobilisé pour garantir au mieux le service public. Les signataires du contrat de présence postale territoriale et notamment l'AMF, les instances de gouvernance ONPP et CDPPT, ont répondu présents. La Commission Supérieure salue cette mobilisation. Elle souhaite vivement que le rôle accordé aux élus locaux à travers les CDPPT soit renforcé car ils ont fait la preuve de leur connaissance du terrain et de leur efficacité opérationnelle.

Sur l'information

La Commission Supérieure estime que l'information vis-à-vis des clients a montré des points de faiblesse pendant cette période. Les aléas dus à la crise ont certes conduit à des situations difficilement gérables, mais la Commission entend rester vigilante maintenant que la situation commence à revenir à la normale. L'avis de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (ARCEP) rendu le 30 avril dernier sur les adaptations d'organisation de La Poste impactant le service universel postal dans le cadre d'urgence sanitaire soulignait ce point en demandant à l'entreprise de « renforcer l'information à apporter au public et les dispositifs d'alerte sur les dysfonctionnements ».

La Commission supérieure a eu accès à un point détaillé sur le dispositif d'information de l'entreprise, qui répond à date à sa demande formulée dans son avis du 3 avril.

Sur la mesure de la satisfaction client

La Commission Supérieure, consciente que la crise a conduit à suspendre une partie des mesures statistiques de la qualité, demande que celles-ci soient reprises dans les plus brefs délais en intégrant des questions sur la perception des usagers sur la façon dont La Poste a géré cette crise.

En conclusion

La Commission supérieure a apprécié ce point d'étape présenté par le PDG, qui a apporté les éclaircissements nécessaires pour évaluer la façon dont La Poste a géré la crise sanitaire de façon pragmatique et responsable, tout en s'adaptant aux nouveaux usages.

Cette période a confirmé des tendances déjà inscrites dans la société et fait émerger de réels besoins de services au sein de la population, non couverts par les actuelles missions de service public : l'accompagnement du grand âge à travers les services à la personne et l'inclusion numérique pour faire face aux fortes disparités dans l'usage du numérique.

Cela pose clairement la question des missions de service public confiées à La Poste par le législateur. Initiées en 1990, sont-elles encore adaptées ? Faut-il les redéfinir ? En créer d'autres ? Avec quel mode de financement ? Quelle gouvernance ?

La Commission Supérieure demande que le travail sur l'évolution des missions de service public postal intègre ces priorités qui toutes deux relèvent de politiques publiques et que ce travail soit engagé dans les plus brefs délais pour ne rien perdre des enseignements tirés de cette période. La Commission supérieure entend être force de proposition.

La convocation rapide du Comité de suivi de haut niveau prévu dans le cadre du contrat d'entreprise entre l'Etat et La Poste pourrait être l'occasion de poser les bases de cette réflexion.

La Commission Supérieure demande à l'Etat de prendre ses responsabilités pour donner suite à cette mise à niveau des missions de service public : si une nouvelle mission est reconnue comme nécessaire aujourd'hui dans la société française et est confiée à l'opérateur public postal, elle devra être assortie d'un financement réaliste et d'une gouvernance adaptée.