

CONVENTION DE PARTENARIAT POUR LA GESTION D'UN POINT DE CONTACT LA POSTE RELAIS SERVICE +

Entre,

LA POSTE, Société Anonyme, au capital de 3 800 000 000 euros, dont le siège social est situé au 9 rue du Colonel Pierre Avia, 75015 Paris, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro B 356 000 000, représentée par en qualité de Directeur Régional du Réseau LA POSTE,

Dénommée ci-après « La Poste »,

D'une part,

Et

Le Conseil départemental des Bouches du Rhône situé à (4 quai d'Arenc CS 70095 13304 Marseille Cedex 02), représentée par..... en qualité de,

Dénommé ci-après « Le Département »,

D'autre part.

Ci-après dénommées ensemble « les Parties » et individuellement « la Partie ».

Il a été préalablement exposé ce qui suit :

Préambule

Vu les articles 2 et 6 de la loi n°90-568 du 2 juillet 1990 relative à l'organisation du service public de La Poste et à France Télécom,

Vu les articles 1 et 29-1 de la loi n°95-115 du 4 février 1995 d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire modifiée,

Vu la délibération

Considérant que :

L'article 2 de la loi n°90-568 du 2 juillet 1990 confie à La Poste le soin de contribuer, par son réseau de points de contact, à l'aménagement et au développement du territoire.

L'article 1^{er} de la loi n°95-115 du 4 février 1995 rappelle que la politique nationale d'aménagement du territoire est conduite par l'Etat et les collectivités territoriales.

Commission permanente du 30 mars 2018 - Rapport n° 40

L'article 6 de la loi n°90-568 du 2 juillet 1990 prévoit que pour remplir la mission d'aménagement et de développement du territoire, La Poste adapte son réseau de points de contacts notamment par la conclusion de partenariats publics.

La Poste et la collectivité territoriale concernée peuvent ainsi mettre en commun des moyens afin de contribuer à la mission d'aménagement et de développement du territoire qui leur est communément confiée.

Au cœur de l'évolution des modes de vie de ses clients et de son environnement, La Poste adapte en permanence son réseau en privilégiant la multiplicité des points de contacts et en proposant une offre de services et une relation de qualité adaptée aux besoins de ses clients.

Dans le cadre de son plan stratégique, « La Poste 2020 : conquérir l'avenir », différents programmes prioritaires ont été lancés par le Groupe La Poste, afin de diversifier ses activités.

La réussite passe par l'exploration de toutes les opportunités permettant au Groupe La Poste de soutenir toutes les logiques de développement local.

Le contrat de présence postale 2017-2019, se fixe comme principale finalité l'adaptation de la présence postale aux besoins diversifiés des territoires et des citoyens. Dans ce cadre les CDPPT sont incitées à expérimenter de nouvelles formes de présence postale ou de mutualisation de services.

Le Département des Bouches du Rhône souhaite déployer dans de nombreuses communes du département communes du département des Bouches du Rhône des « Maisons du bel âge », entités destinées à offrir informations et services aux séniors. L'objectif est de lutter contre l'isolement, de faciliter les démarches sociales et administratives, d'apporter de l'information sur les différentes aides (APA, rénovation logement, ...), de développer l'autonomie, de renforcer le lien générationnel et d'accueillir des associations proposant des activités et services pour les séniors (par exemple Entraide, Restos du Cœur, SPA).

C'est dans ce cadre qu'un partenariat avec La Poste est envisagé, d'abord, à titre expérimental, afin de déployer au sein des « *Maison du bel âge* » des points de contacts « *La Poste Relais Service +* » permettant aux usagers l'accès à une offre de service élargie.

Ce partenariat s'inscrit pleinement dans le cadre des dispositions des articles 6 de la loi n°90-568 du 2 juillet 1990 et 29-1 de la loi n°1995-115 du 4 février 1995 et passe par la mise en commun de moyens humains et matériels par voie conventionnelle afin d'assurer la gestion du point de contact ainsi créé.

La Poste et le Département se sont en conséquence rapprochés en vue de signer la présente convention de partenariat (ci-après dénommée « la Convention »).

Ceci exposé, il a été arrêté et convenu des dispositions suivantes :

DEFINITIONS :

Etablissement d'attache : désigne l'entité postale qui assure les liaisons avec le Département. La Poste se réserve la possibilité de changer à tout moment l'Etablissement d'attache.

Coordonnées de l'Etablissement d'attache :

Point de service : désigne le lieu dans lequel le Département délivre des services et qui a été retenu pour accueillir un point de contact « La Poste Relais ».

Coordonnées du Point de service :

Relais : désigne le point de contact « La Poste Relais (Service +) » implanté au sein du Point de service du Département.

Zone d'instance : désigne la zone de compétence du Relais, définie par La Poste, pour la remise des instances courrier/colis.

Zone de proximité : désigne la zone de compétence du Relais, définie par La Poste, pour la remise d'espèces aux clients de La Banque Postale.

ARTICLE 1. OBJET

La Convention a pour objet de fixer les conditions dans lesquelles :

- les parties mettent en commun des moyens matériels et humains pour assurer leur mission d'aménagement et de développement du territoire par la création d'un point de contact départemental « *La Poste Relais Service +* » permettant de délivrer certains services postaux et bancaires ;
- les missions sont réalisées au sein du Point du Service du Département.

Ces missions (ci-après « les Missions ») sont décrites en Annexe 2.

Les Parties reconnaissent être pleinement conscientes que la qualité de service due aux usagers de La Poste passe par le respect de l'ensemble de leurs obligations au titre de la Convention.

De convention expresse, les Parties reconnaissent que la Convention ne concède aucune exclusivité à l'une ou l'autre des Parties.

ARTICLE 2. MISE EN COMMUN DE MOYENS

Pour assurer la réalisation des Missions visées en Annexe 2, les Parties conviennent de mettre en commun les moyens suivants :

2.1. Espace mis à disposition par le Département

Le Département met à disposition un espace au sein de son Point de service selon les dimensions et les plans figurant en Annexe 3.

Il veille à son bon entretien quotidien et prend à sa charge l'ensemble des frais y afférent. De façon générale, il garantit la propreté et la sécurité des locaux dans lesquels il reçoit les clients

2.2. Personnel affecté au point de service par le Département

Le Département affecte un ou les agent(s) en nombre suffisant afin d'assurer la réalisation des Missions prévues en annexe de la présente convention.

|

Commission permanente du 30 mars 2018 - Rapport n° 40

Le Département assure et prend en charge le salaire/traitement de l'agent qui reste, en tout hypothèse, sous son autorité hiérarchique.

La Département se charge d'assurer le remplacement de l'agent en cas d'absence.

2.3. Matériels mis à disposition par La Poste

2.3.1. La Poste met à disposition du Département, pour la bonne exécution des présentes, les équipements suivants :

- Une enseigne « La Poste Relais », installée par La Poste à l'extérieur du Point de service,
- Le(s) mobilier(s), la signalétique et les supports de communication décrit(s) en Annexe 3,
- Un dispositif d'information sur les tarifs et conditions commerciales des produits et services du Groupe La Poste, tel que décrit à l'article 3.2,
- Un équipement informatique (PC fixe et imprimante raccordée au système d'information de La Poste) permettant au Département de réaliser des opérations clients telles que l'affranchissement, la vente de produits et de services, le dépôt et le retrait d'objets, l'édition de factures et de réaliser des fonctions de gestion,
- Une balance conforme aux obligations légales et réglementaires, dont les modalités d'utilisation sont définies à l'article 3.9,
- Une borne tactile pour l'information des clients dont les modalités d'utilisation sont définies à l'article 3.10.

La localisation de ces équipements est décrite sur plan et figure en Annexe 3.

2.3.2. La Poste, via l'Etablissement d'attache, approvisionne également le Relais en petits matériels, imprimés et fournitures postales normalisées nécessaires à son activité. Un cachet postal, ayant valeur probante reconnue par la loi, est également fourni par La Poste au Département.

2.3.3. L'ensemble des équipements et petits matériels visés ci-dessus sont mis gratuitement à la disposition du Département par La Poste pendant la durée de la Convention et demeurent la propriété de cette dernière.

2.3.4. Le Département, en qualité de dépositaire, est pleinement responsable des équipements et matériels mis à sa disposition par La Poste.

Le Département apporte aux matériels et équipements qui lui sont confiés le même soin et la même protection que ceux réservés aux autres éléments de son Point de service.

Il s'engage par ailleurs à ne pas les utiliser à d'autres fins que celles expressément prévues à la Convention et à ne jamais les déplacer à l'extérieur du Point de service.

En cas de perte, vol ou détérioration des équipements et matériels, le Département doit en informer immédiatement La Poste par téléphone au numéro suivant 0810 258 369 et par écrit à l'Etablissement d'attache dans les 48 heures.

En cas de perte, vol ou détérioration des mobiliers, le Département doit en informer immédiatement l'Etablissement d'attache.

ARTICLE 3. MODALITES DE REALISATION DES MISSIONS

3.1. Conditions générales de réalisation des Missions

3.1.1. La Poste s'engage à former et à accompagner les agents qui réaliseront les Missions décrites à l'Annexe 2 tout au long de la durée du partenariat.

Cette formation prend la forme d'un e-learning réalisé avant la date d'ouverture du Relais, et d'un accompagnement continu tout au long du partenariat.

Le Département doit mobiliser ses équipes pour qu'elles soient formées aux procédures de La Poste afin d'assurer la bonne réalisation des Missions décrites en Annexe 2.

Commission permanente du 30 mars 2018 - Rapport n° 40

Les Missions doivent être réalisées par le Département conformément à la formation et aux procédures que La Poste lui fournit.

En particulier, le Département doit remettre ou réceptionner les objets en respectant strictement les procédures transmises par La Poste, notamment celles relatives au flashage des objets.

3.1.2. Le Département s'engage à assurer les Missions pendant l'amplitude horaire détaillée à l'article 2.

En cas de fermeture temporaire du Point de service, le Département doit prévenir son Etablissement d'attache trente (30) jours calendaires à l'avance.

Pour informer ses clients, il appose sur la devanture du Point de service les coordonnées postales du bureau assurant la remise d'instance et éventuellement des points de contact les plus proches.

3.2. Conditions particulières de fourniture des produits et services aux usagers

3.2.1. Les Parties conviennent de se rencontrer régulièrement afin de procéder ensemble à l'examen des conditions dans lesquelles les produits et services sont présentés au public. Ces produits doivent être présentés de manière la plus favorable possible pour leur commercialisation, notamment dans les meilleures conditions d'éclairage et d'accessibilité possibles

Le Département s'engage à vendre les produits aux prix et conditions fixés par La Poste.

En particulier, il ne peut modifier leur conditionnement, ni décider d'une quelconque action promotionnelle.

3.2.2. Le Département est informé que La Poste est libre de faire évoluer les tarifs et les conditions de vente de ses produits et services pendant la durée de la Convention.

Dans cette hypothèse, La Poste s'engage à en informer le Département dans un délai raisonnable avant leur entrée en vigueur, afin que ce dernier soit en mesure d'en informer son personnel et la clientèle.

A compter de la date d'entrée en vigueur des nouveaux tarifs, communiquée par La Poste, le Département doit appliquer lesdits nouveaux tarifs et modifier les affichages et le dispositif d'information tarifaire en conséquence.

3.2.3. Dans l'hypothèse où La Poste déciderait d'arrêter la commercialisation d'un produit ou service de la liste figurant en Annexe 2, elle s'engage à en informer le Département dans les plus brefs délais.

Celui-ci doit, dans le délai fixé par La Poste, en arrêter la commercialisation et restituer à l'Etablissement d'attache le stock restant, sauf décision contraire expresse de La Poste.

3.2.4. Dans l'hypothèse où La Poste souhaiterait faire évoluer la liste des produits et services commercialisés au sein du Relais, elle s'engage à en informer préalablement le Département six mois à l'avance.

Aucune modification ne pourra avoir lieu sans l'accord préalable et exprès du Département. Cette modification sera actée par avenant signé par les Parties.

3.3. Conservation des produits et des envois postaux

Les produits et les envois postaux remis au Département sont placés sous son entière responsabilité.

Le Département s'engage à conserver les produits et les envois postaux qui sont sous sa garde dans les meilleures conditions de sécurité, d'hygiène et d'hygrométrie.

3.4. Information des usagers sur les tarifs et les conditions de vente

La Poste s'engage à fournir au Département les supports d'information suivants :

- Une affiche sur les principaux tarifs des produits et postaux proposés par La Poste,
- Une affiche sur les conditions et tarifs des prestations de dépannage applicables aux usagers et clients de La Banque Postale effectuées dans un « La Poste Relais »,

Commission permanente du 30 mars 2018 - Rapport n° 40

- Un dispositif d'information sur les tarifs et conditions de vente.

Le Département s'engage à apposer les affiches visées ci-dessus de façon visible et lisible pour le public, dans le respect des consignes que lui donne La Poste.

En outre, il doit veiller à ce que soit mis à la disposition des usagers le dispositif d'information sur les tarifs et conditions de ventes remis par La Poste, et selon les modalités communiquées par La Poste.

La Poste s'engage à fournir au Département les supports d'information actualisés à chaque changement de tarifs ou conditions de vente. Ces supports doivent être actualisés par le Département en fonction des mises à jour communiquées par La Poste.

Enfin, le Département doit indiquer le prix des produits postaux mis en libre-service dans le Point de vente par le biais d'étiquettes, fournies par l'Etablissement d'attache, qui devront être apposées à côté du produit concerné.

3.5. Facturation des usagers

Le Département remet une facture aux usagers, dans les conditions ci-dessous :

- Une facture est systématiquement remise aux usagers s'identifiant comme des professionnels.
- Une facture est systématiquement remise aux usagers particuliers lors de la vente d'une prestation de service d'une valeur unitaire supérieure à 25 € TTC. Elle sera également remise quel que soit le montant de la vente si l'utilisateur en fait la demande.

Ces factures sont émises au nom de La Poste via l'équipement mis à disposition du Département par La Poste, tel que prévu à l'article « Matériels mis à disposition ».

3.6. Services financiers et services associés

Pour l'ensemble des services financiers et services associés détaillés en Annexe 2, le Département s'engage à respecter les procédures qui lui auront été fournies par La Poste, notamment afin de lutter contre le blanchiment et la fraude.

Seuls les clients de La Banque Postale, personnes physiques et capables majeurs, titulaires d'un compte courant postal ou d'un Postépargne ou livret d'épargne, peuvent bénéficier d'un retrait ou de versement d'espèces sur leur propre compte courant postal, sur un Postépargne ou livret d'épargne, et ce dans la limite de 350 euros par période de 7 jours consécutifs et par compte.

Le Département doit assurer les services de retrait de dépannage et de versement d'espèces, conformément aux procédures que La Poste lui fournira, notamment en ce qui concerne le plafonnement des retraits et versements à 350 euros par période de 7 jours consécutifs et par compte.

Le Département doit vérifier en outre, avant toute remise de billets, que ces billets peuvent être valablement distribués au regard de la réglementation applicable relative au recyclage de billets et conformément à la formation dispensée par La Poste et à ses procédures, qu'il s'engage à respecter et à garder confidentielles. Il s'engage notamment à ne pas distribuer des billets dont il a des raisons suffisantes de penser qu'ils sont faux.

3.7. Comptabilité et caisse

Le Département dispose d'une comptabilité et d'une caisse dédiées pour les activités effectuées au nom et pour le compte de La Poste.

L'Etablissement d'attache veille à son alimentation, en fonction notamment du niveau des opérations financières et postales réalisées par le Département. Il est toutefois convenu que si le Département constate que les fonds sont insuffisants pour effectuer les opérations, il en avertira l'Etablissement d'attache dans les plus brefs délais afin que ce dernier puisse, le cas échéant, ajuster le montant des fonds.

La Poste reste l'unique propriétaire des fonds de la caisse. Le Département s'engage à utiliser les fonds de la caisse exclusivement dans le cadre des opérations effectuées pour le compte de La Poste prévues dans la présente Convention.

Toutes les opérations comptables du Département effectuées au nom de La Poste sont intégrées dans la comptabilité de l'Etablissement d'attache qui assure exclusivement les approvisionnements en espèces.

Les pièces comptables sont transmises chaque jour à l'Etablissement d'attache.

3.8. Equipement informatique

L'équipement informatique mis à disposition du Département par La Poste est installé par cette dernière et raccordé au système d'information de La Poste.

Pour le bon fonctionnement de ces équipements, La Poste procède à l'installation d'un accès Internet, à ses frais.

Cet accès Internet est exclusivement dédié à la réalisation des Missions, objet des présentes et le Département s'interdit de l'utiliser dans le cadre d'une autre activité.

En cas de panne, le Département avertit immédiatement La Poste par téléphone au numéro suivant : 0810 258 369, et l'Etablissement d'attache par tous moyens. La Poste fera ses meilleurs efforts pour intervenir dans les délais les plus brefs.

En toute hypothèse, La Poste s'engage à accompagner le Département pendant cette période afin qu'il puisse continuer à réaliser les Prestations dans les meilleures conditions.

3.9. Balance

L'entretien et le dépannage de la balance ne peut être effectué que par le personnel de La Poste ou un prestataire de La Poste.

Le Département s'interdit donc expressément toute intervention, de quelque nature que ce soit, sur ladite balance, sans une autorisation préalable de La Poste.

En cas de panne, le Département avertit immédiatement La Poste par téléphone au numéro suivant : 0810 258 369, et l'Etablissement d'attache par tous moyens.

La Poste fera ses meilleurs efforts pour intervenir dans les délais les plus brefs. En toute hypothèse, La Poste s'engage à accompagner le Département pendant cette période afin qu'il puisse continuer à réaliser les Prestations dans les meilleures conditions.

La Poste peut faire évoluer les moyens de contact définis ci-dessus par lettre recommandée avec avis de réception, sans que cela nécessite la signature d'un avenant.

Le Département s'engage à permettre au personnel de La Poste ou au prestataire désigné par La Poste de procéder aux vérifications périodiques réglementaires et aux opérations de maintenance/dépannage.

Il s'engage en outre à permettre tout contrôle de cet équipement qui serait sollicité par les autorités compétentes.

La localisation de ces différents éléments est décrite sur plan et figure en Annexe 3.

3.10. Borne tactile

La Poste met à disposition du Département une borne tactile, connectée à internet, destinée aux usagers permettant à ces derniers d'accéder à des informations relatives au groupe La Poste et ses produits et services, à certains services publics et administrations, et à tout autre service.

Les informations et services auxquels les clients peuvent accéder par l'intermédiaire de la borne tactile sont définis par La Poste, qui peut les faire évoluer à tout moment pendant la durée de la Convention.

La borne tactile est composée d'une tablette tactile, de son support et de ses équipements périphériques.

Commission permanente du 30 mars 2018 - Rapport n° 40

Le raccordement à Internet, nécessaire au fonctionnement de la borne, est assuré par La Poste. Cet accès Internet est exclusivement dédié au fonctionnement de la tablette et le Département s'interdit de l'utiliser dans le cadre d'une autre activité.

En outre, le Département assure un nettoyage régulier de la tablette tactile afin de garantir son niveau d'hygiène.

Le Département veille à installer la borne tactile dans un endroit susceptible de garantir la confidentialité des opérations réalisées sur la borne.

La Poste s'engage à fournir aux agents du Département une formation adaptée leur permettant d'être en mesure de répondre aux sollicitations des utilisateurs de la borne tactile. Pour autant, ceux-ci ne doivent pas se substituer à l'utilisateur pour accéder aux sites et/ou effectuer les opérations d'ordre privé. Les agents ne doivent en aucun cas avoir connaissance des données personnelles, notamment bancaires, d'un client.

La Poste peut décider de reprendre la borne tactile à tout moment. Dans cette hypothèse, La Poste notifie sa décision par écrit au Département et reprendra la borne tactile dans les meilleurs délais.

ARTICLE 4. APPROVISIONNEMENT DU RELAIS EN PRODUITS

4.1. La Poste procède à l'approvisionnement du Département en produits dans les conditions ci-dessous.

Approvisionnement initial :

La Poste remet au Département, à la date de début de la Convention, un stock initial de produits dont les quantités sont négociées entre les Parties.

Demande d'approvisionnements :

Les demandes d'approvisionnement doivent être effectuées par le Département via l'équipement informatique fourni par La Poste.

Il appartient au Département de veiller à la rotation des stocks de produits pour être en mesure de répondre, à tout moment, à la demande de la clientèle.

Remise des produits par La Poste au Département :

En fonction des disponibilités, La Poste remet au Département sur sa demande un stock de produits contre bordereau de livraison, que le Département doit signer. La remise des produits est réceptionnée par le Département dans le Système d'Information de La Poste, via l'équipement mis à sa disposition par La Poste.

Les réclamations sur les vices apparents ou la non-conformité des produits remis doivent être formulées par écrit par le Département sur le bordereau de livraison.

En outre, le Département dispose d'un délai de trois (3) jours ouvrés à compter de la livraison pour notifier par écrit à l'Etablissement d'attache toutes réclamations motivées relatives aux Produits livrés.

Il appartient au Département de fournir toute justification quant à la réalité des vices ou anomalies constatés. Le Département doit laisser à l'Etablissement d'attache toute facilité pour procéder à la constatation de ces vices.

4.2. Un inventaire du stock chez le Département est effectué contradictoirement avec l'Etablissement d'attache au minimum une (1) fois par an et peut être effectué à tout moment sur demande de l'Etablissement d'attache. La démarque est déterminée par produit au cours de cet inventaire.

Un inventaire est également réalisé en cas de survenance d'un événement affectant la gestion du Relais : incendie, inondation, catastrophe naturelle, fin de la convention...

ARTICLE 5. DEMARQUE

Les Parties entendent :

- Par « *démarque connue* » : les produits dégradés ou détériorés dont la marque d'affranchissement peut être restituée par le Département.

- Par « *démarque inconnue* » : les produits dégradés, détériorés ou volés dont la marque d'affranchissement ne peut pas être restituée par le Département.

La démarque connue est reprise par La Poste lors du ou des inventaire(s) défini(s) au sein de la Convention contre signature par le Département d'un bordereau. Les produits repris sont alors déduits du stock du Point de vente.

La démarque inconnue est prise en charge par La Poste dans la mesure où le taux de démarque constaté est inférieur à 2,5% (deux et demi pour cent) du chiffre des ventes réalisé sur la période écoulée depuis le dernier inventaire. Au-delà, il est convenu entre les Parties que La Poste pourra facturer l'ensemble de la démarque constaté au Département. A ce titre, la démarque fera l'objet d'une facturation spécifique, établie sur la base de documents justificatifs vérifiés, communiquée par La Poste au Département.

En outre, dans l'hypothèse où l'une ou l'autre des Parties constate un taux de démarque connue ou inconnue important, soit un pourcentage supérieur à 2,5% (deux et demi pour cent) du chiffre des ventes réalisé sur la période écoulée depuis le dernier inventaire, elle en informe l'interlocuteur habilité afin qu'une rencontre soit envisagée pour la mise en place de nouveaux moyens de sécurisation pour la vente des produits.

A défaut de parvenir à un tel accord, et dans l'hypothèse où le taux de démarque connue ou inconnue est trop important, soit un pourcentage supérieur à 4% (quatre pour cent) du chiffre des ventes réalisé sur la période écoulée depuis le dernier inventaire, La Poste peut résilier la Convention par lettre recommandée avec avis de réception adressée au Département en respectant un préavis minimum d'un (1) mois.

ARTICLE 6. SUIVI DE LA CONVENTION

6.1. Pour le suivi opérationnel de la Convention, les Parties ont désignées respectivement les correspondants ci-dessous.

Le correspondant désigné par La Poste à la date de signature de la Convention est :

[Prénom NOM]

Numéro de téléphone :

Numéro de télécopie :

Le correspondant désigné par le Département à la date de signature de la Convention est :

[Prénom NOM] [Fonction]

Numéro de téléphone :

Numéro de télécopie :

6.2. Chaque Partie est libre de faire évoluer seule les informations portant sur le correspondant qu'elle a désigné, sous réserve d'en informer l'autre par écrit dans les meilleurs délais. Chaque Partie s'engage à désigner un remplaçant dans les meilleurs délais, en cas d'incapacité temporaire ou définitive du correspondant qu'elle a désigné.

6.3. Une rencontre de suivi est organisée au minimum chaque semestre entre le correspondant de La Poste et celui du Département afin de suivre l'activité et le fonctionnement du Point de vente.

ARTICLE 7. INDEMNITE COMPENSATRICE

Compte tenu des moyens affectés par le Département au fonctionnement du Point de service, La Poste verse au Département une indemnité lui permettant de compenser une partie des charges afférentes au fonctionnement du Point de service :

	Indemnité* Au 01/01/2017
La Poste Relais Services +	1005 € par mois* soit 12060 € par an
La Poste Relais Services + en ZRR	1132€ par mois* soit 13584 € par an
La Poste Relais Services + en quartier prioritaire de la ville ou quartier de zone active	1132 € par mois* soit 13584 € par an
* Le montant pourra être modifié si la commune dans laquelle est implanté le Relais ne bénéficie plus ou vient à bénéficier du classement en ZRR ou en QPV. Dans les deux cas, les nouveaux montants sont appliqués à compter de la date de prise d'effet de l'arrêté constatant le classement ou le déclassement des communes dans l'une ou l'autre de ces zones.	

Il est convenu entre le Département et La Poste que cette indemnité compensatrice est revalorisée, chaque année au 1er janvier, en fonction du dernier indice des prix à la consommation - Base 2015 - Ensemble des ménages - France - Ensemble, connu au 1er décembre, selon le mode de calcul suivant :

M x I / R

M = rémunération mensuelle de référence

I = indice des prix à la consommation base 2015 connu au 1er décembre de l'année précédente.

R = 94,91 (indice des prix à la consommation base 2015 du mois d'octobre 2010)

Le montant de l'indemnité revalorisée est arrondi selon la formule suivante : à l'euro supérieur à partir de 0,50 et à l'euro inférieur en dessous de 0,50.

La Poste s'engage à verser mensuellement, à terme échu, au Département l'indemnité prévue ci-dessus.

Pour ce faire, le Département procédera à l'émission d'un titre de recette dans les conditions prévues par les règles de la comptabilité publique.

Cette indemnité forfaitaire constituant un simple remboursement des charges supportées par le Département est placée hors du champ d'application de la TVA. Les parties conviennent, toutefois, qu'en cas de changement de doctrine et/ou de contrôle fiscal, la présente convention serait modifiée de manière à ne pas remettre en cause son équilibre, les surcoûts éventuels résultant de ces modifications étant entièrement à la charge de La Poste.

ARTICLE 8. RESPONSABILITES

8.1. Chaque Partie est responsable des obligations qui lui incombent au titre des présentes.

Chaque Partie supporte les conséquences financières de ses actes, erreurs ou fautes (et ceux de ses agents ou représentants) et garantit l'autre Partie contre l'ensemble des conséquences pécuniaires des préjudices que cette dernière pourrait subir à l'occasion de l'exécution de la Convention.

Commission permanente du 30 mars 2018 - Rapport n° 40

8.2. A compter de leur remise au Département, et jusqu'à leur reprise par La Poste, leur vente ou remise aux usagers et clients, les produits et envois postaux sont placés sous la responsabilité du Département.

Le Département, en qualité de dépositaire, est pleinement responsable des produits et envois postaux dont il a la garde.

Le Département apporte dans la garde des produits et envois postaux qui lui sont confiés les mêmes soins qu'il apporte dans la garde des choses qui lui appartiennent.

Le Département n'est pas autorisé à modifier, transformer ou altérer les produits. A défaut, sans préjudice de ses autres recours, La Poste est autorisée, sans délai, à reprendre possession des produits encore en stock chez le Département.

8.3. Dans le cadre des opérations de retraits de dépannage, La Poste supportera les conséquences du manque d'avoir sur les comptes d'un client, sous réserve que le Département ait bien respecté les procédures postales qui lui auront été fournies notamment en ce qui concerne le plafonnement des retraits à 350 euros par période de 7 jours consécutifs et par compte, et en ce qui concerne l'autorisation préalable de l'Etablissement d'attache pour les clients qui ont fait l'objet d'une alerte de l'Etablissement d'attache au Département.

ARTICLE 9. ASSURANCES

Le Département déclare avoir souscrit auprès d'une compagnie notoirement solvable un contrat d'assurance responsabilité civile générale et professionnelle couvrant tous les dommages corporels, matériels et immatériels résultant du fait de l'activité du Relais et causés par le Département, ses préposés et commettants.

Le Département doit déclarer à son assureur sa contribution à la mission de service public d'aménagement et de développement du territoire par la conclusion d'une convention de partenariat avec La Poste le conduisant à exercer une activité postale. Celle-ci doit figurer, au même titre que son activité principale, sur la police d'assurance et les attestations d'assurance établies par son assureur que le Département devra fournir à La Poste lors de la signature de la Convention et à l'occasion de chaque renouvellement de la police d'assurance.

La Poste déclare, quant à elle, disposer de toutes les assurances nécessaires à la couverture de ses activités et des responsabilités qui lui incombent du fait de son statut de mandant.

ARTICLE 10. COOPERATION ENTRE LES PARTIES

Les Parties s'engagent réciproquement à une obligation de loyauté et éviteront toute initiative susceptible de porter atteinte à l'image de marque de l'autre Partie.

Les Parties conviennent de collaborer étroitement, activement et de bonne foi, dans le cadre de la Convention, et de maintenir un dialogue actif et permanent, de façon à assurer la bonne exécution de la Convention.

Le Département s'engage à informer La Poste dans les plus brefs délais de toute situation ou événement (réclamation client, procédure judiciaire...) pouvant avoir une incidence sur la bonne exécution des Missions et/ou sur la bonne application de la présente Convention.

ARTICLE 11. CONFIDENTIALITE

Le Département s'engage à ne pas divulguer à des tiers les informations dont il a eu connaissance lors de l'exécution des Missions au titre de la Convention, et notamment, mais non limitativement, l'identité des usagers et clients ainsi que la nature des opérations auxquelles ils ont procédé.

Le Département s'engage à ce que son personnel, et plus généralement toute personne ayant accès à ces données dans le cadre de l'exécution de la Convention, soit soumis à une obligation écrite de confidentialité et de sécurité.

Cette obligation de confidentialité perdure au-delà de la cessation de la Convention, qu'elle qu'en soit la cause.

ARTICLE 12. INFORMATIQUES ET LIBERTES

Dans le cadre des présentes, le Département n'agit que sur instruction de La Poste et n'utilise que les systèmes informatiques mis à sa disposition par La Poste. Il n'assume en conséquence, en son propre nom et pour son propre compte, aucun traitement des données personnelles de La Poste.

Le Département a accès à certaines données à caractère personnel dans le cadre de la réalisation des Missions au titre des présentes.

Ces données à caractère personnel restent en toute hypothèse la propriété de La Poste.

Les données à caractère personnel ainsi mises à disposition sont strictement couvertes par le secret professionnel. Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, le Département s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

Le Département s'engage à n'utiliser ces données que pour les stricts besoins et dans le seul cadre de l'exécution de la Convention. Il s'interdit d'en faire un autre usage que celui spécifié aux présentes, notamment tout usage de prospection commerciale, marketing ou autre.

De façon générale, le Département s'engage à respecter les dispositions de la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée.

ARTICLE 13. DEONTOLOGIE

Le Département s'engage à respecter l'image et le capital de confiance dont La Poste bénéficie auprès de ses clients et dont il est porteur en tant que gestionnaire d'un des points de contact du réseau postal.

Il s'engage à agir avec diligence et loyauté envers les clients de La Poste.

Il garantit notamment le respect par lui et ses représentants des principes suivants :

- respect et primauté des intérêts du client
- devoir de discrétion sur les opérations effectuées pour les clients
- devoir de confidentialité
- respect du secret des correspondances

Le Département s'engage à prendre connaissance, à signer et à respecter les règles et les principes définis dans la déclaration d'engagement et de déontologie jointe en Annexe 1.

Il s'engage en outre à faire respecter les principes de cette déclaration par toute personne qui intervient dans l'exécution des missions assurées par le Relais.

ARTICLE 14. SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT DE L'EXECUTION DE LA CONVENTION

14.1. Le Département autorise La Poste, pendant toute la durée de la Convention, à procéder à toute mesure nécessaire, afin de déterminer si les Missions sont réalisées conformément aux dispositions de la Convention.

Notamment, La Poste peut venir effectuer un suivi de l'activité au sein du Relais sans en avertir préalablement le Département, ce que ce dernier déclare autoriser expressément. Le Département fera ses meilleurs efforts pour faciliter le déroulé de la visite de La Poste.

Ces visites permettent à La Poste de s'assurer de la bonne réalisation des Missions et, le cas échéant, d'identifier les mesures particulières qui pourraient être mises en place pour améliorer le service (formation complémentaire, dotation en équipements, mobiliers etc...).

14.2. En outre, le Département s'engage à permettre tout contrôle qui serait sollicité par les autorités compétentes. Dans cette hypothèse, il s'engage à en avertir immédiatement l'Etablissement d'attache et à lui faire un compte-rendu détaillé du déroulé du contrôle. Il s'engage en outre à transmettre sans délai à l'Etablissement d'attache tout document remis ou envoyé par l'autorité de contrôle (courrier, PV, convocation, avertissement etc.).

Les parties conviennent de la constitution d'un comité de pilotage dont la mission sera d'assurer le suivi de la mise en place puis du fonctionnement du Point de service. La composition du comité de pilotage sera déterminée par chaque partie et tiendra compte des besoins. Il comprendra à minima :

Pour la Poste :

- Un représentant de la Direction Régionale du Groupe La Poste,
- Un représentant du Réseau La Poste,

Pour le Département :

- Le « Responsable de Secteur » du Point de service
- Le « coordinateur » du Point de service
- L'agent départemental en charge des services du Relais (si différent du Coordinateur pré-cité)

Le comité de pilotage se réunira à la demande et sur convocation de l'un ou l'autre des correspondants mentionnés à l'article 6. Chaque réunion fait l'objet d'un compte rendu, partagé entre les parties.

ARTICLE 15. COMMUNICATION - MARQUES

Chacune des Parties reste propriétaire exclusif de ses marques, emblèmes, logos, modèles, et tous autres signes distinctifs la concernant.

Il est expressément précisé que notamment, mais non limitativement, les marques LA POSTE et PRET A POSTER, CHRONOPOST, COLISSIMO, SO COLISSIMO, RELAIS POSTE et LA POSTE RELAIS restent la propriété exclusive de La Poste ou des sociétés appartenant au Groupe La Poste.

Ainsi, une Partie ne peut en aucun cas utiliser les signes distinctifs de l'autre Partie, ni concéder de quelque manière que ce soit un quelconque droit à un tiers sur leurs utilisation, sauf autorisation préalable et expresse de l'autre Partie.

En conséquence, les Parties s'engagent à se soumettre, préalablement à toute diffusion, les projets d'opérations de communication concernant la présente Convention, quel que soit le support de communication envisagé.

La Partie saisie fait connaître dans un délai aussi bref que possible, et au plus tard quinze (15) jours calendaires après la notification, son acceptation ou son refus. Il est toutefois convenu que le silence de la Partie saisie à l'expiration de ce délai vaut rejet.

ARTICLE 16. RESOLUTION

En cas de manquement de l'une des Parties à ses obligations contractuelles, la Convention pourra être résolue de plein droit par l'autre Partie, si la Partie défaillante n'apporte pas remède à son manquement dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date de réception de la notification que lui aura faite l'autre Partie par lettre recommandée avec avis de réception postal.

Dans les cas de manquement ne pouvant donner lieu à correction, ou dans les cas expressément prévus à la Convention, la Partie concernée par le manquement peut résoudre la Convention de plein droit avec effet immédiat.

Notamment, La Poste peut résoudre la Convention avec effet immédiat lorsque le Département a participé à des agissements frauduleux.

La résolution prononcée pour manquement est réalisée aux torts de la Partie défaillante et est sans préjudice des dommages et intérêts que la Partie victime du manquement sera en droit de réclamer.

Commission permanente du 30 mars 2018 - Rapport n° 40

Il est convenu que chaque Partie a la possibilité de résoudre le Contrat, pour motif légitime, à tout moment, sous réserve du respect d'un préavis de six (6) mois. Cette résolution ne donnera lieu au versement d'aucune indemnité de quelque sorte que ce soit.

ARTICLE 17. DUREE

La Convention prend effet à compter de sa date de signature par La Poste pour une durée d'expérimentation d'un (1) an.

Avant l'issue de la Convention, les Parties se rencontreront pour faire un bilan de l'expérimentation.

En fonction de ce bilan, la Convention pourra être renouvelée expressément pour une période de huit (8) ans.

Elle sera ensuite reconduite tacitement pour une durée de neuf (9) ans sauf dénonciation par lettre recommandée avec avis de réception envoyée par l'une ou l'autre des Parties, au moins quatre (4) mois avant la date de fin de la période en cours.

ARTICLE 18. FIN DE LA CONVENTION

18.1. A l'échéance de la Convention ou en cas de résolution :

- Le Département cesse de réaliser les Missions prévues à l'article « Description des Missions ».
- La Poste procède :
 - à la reprise des produits en stock chez le Département et de l'ensemble des matériels et consommables qu'elle a mis à disposition,
 - à la reprise des envois postaux en stock chez le Département,
 - à la reprise des fonds de la caisse,
 - à la désinstallation et à la reprise de l'enseigne extérieur.

Il est convenu que La Poste peut procéder à la reprise de ces éléments en plusieurs fois.

Le Département tiendra à la disposition de La Poste l'ensemble de ces éléments et fera ses meilleurs efforts pour en faciliter la reprise par La Poste.

Il est rappelé que, jusqu'à leur reprise par La Poste, l'ensemble de ces éléments sont placés sous la responsabilité du Département.

18.2. La Poste assure le paiement du solde des indemnités restant dues au Département au titre de la Convention.

Il est convenu entre les Parties qu'il ne sera fait aucune compensation entre les sommes dues par La Poste au Département et les fonds de la caisse, propriété de La Poste, qui devront être restitués en totalité à cette dernière.

18.3. Les articles suivants perdurent à l'expiration ou à la rupture de la présente Convention :

- Article « Responsabilité »,
- Article « Confidentialité »,
- Article « Déontologie »,
- Article « Communication – Marques ».

ARTICLE 19. INTUITU PERSONAE – INCESSIBILITE DE LA CONVENTION

Il est expressément convenu entre les Parties que la Convention est conclue "intuitu personae".

En conséquence les Parties ne peuvent pas céder, transférer ou apporter, à titre onéreux ou gratuit, les droits et obligations que leur confère la Convention sauf accord préalable écrit de l'autre Partie. Le non-respect de ces dispositions autorise l'autre Partie à procéder à la résiliation de la Convention.

Commission permanente du 30 mars 2018 - Rapport n° 40

Par ailleurs, La Poste peut mettre fin à la Convention par lettre recommandée avec avis de réception, sans préavis et sans indemnité, en cas de cession du Point de vente ou de l'un de ses éléments, de location, de location-vente, d'apport, de mise en nantissement ou en gérance du Point de vente.

ARTICLE 20. LITIGES

Toute contestation survenant entre les Parties en lien avec la présente Convention et notamment, sans que cette liste ne soit limitative, en ce qui concerne son existence, sa validité, son exécution, son inexécution ou sa mauvaise exécution, son interprétation ou sa cessation pour quelque cause que ce soit donne lieu à une tentative de règlement amiable entre les Parties, hors les cas relevant de la compétence du juge des référés pour lesquels les Parties conviennent que la saisine du juge peut intervenir sans tentative de règlement amiable préalable.

La procédure amiable est mise en œuvre à l'initiative de la Partie la plus diligente.

Faute pour les Parties de parvenir à un accord dans un délai de 30 jours, ces dernières peuvent, à l'initiative de la Partie la plus diligente, porter leur différend devant le Tribunal compétent.

ARTICLE 21. COMPOSITION DE LA CONVENTION

La Convention et ses annexes contiennent l'intégralité de l'accord des Parties.

Fait à , le

En deux exemplaires originaux

Pour La Poste
(Prénom NOM)
Directeur Régional du Réseau La Poste
[cachet de La Poste]

Pour le Département
(Prénom NOM)
(Fonction)
[cachet du Département]

ANNEXE 1

DECLARATION D'ENGAGEMENT ET DE DEONTOLOGIE DES GESTIONNAIRES DES POINTS DE CONTACT « LA POSTE RELAIS »

Je soussigné (**Prénom, Nom**), gérant du Point de vente (**nom et adresse du Point de vente**), accepte d'assurer la gestion d'un point de contact « La Poste Relais » dans le cadre de mon activité, et à ce titre m'engage à :

- respecter l'image et le capital de confiance dont La Poste bénéficie auprès de ses clients et dont je suis dorénavant porteur en tant que gestionnaire d'un des points de contact du réseau postal ;
- adopter le comportement professionnel et les règles d'accueil préconisés par La Poste afin de garantir le maintien de son image et la bonne gestion de son enseigne, notamment grâce à l'usage d'une signalétique appropriée ;
- garantir la propreté des locaux dans lesquels je recevrai les clients de La Poste, et à les rendre accessibles, dans la mesure du possible, dans un espace distinct de celui de mon activité principale ;
- respecter un devoir de discrétion sur les opérations que j'effectuerai pour les clients de La Poste, et ne communiquer aucune information de quelque nature à des tiers, notamment sur le type, les montants et les commanditaires des opérations que je réaliserai pour le compte de La Poste;
- respecter le secret de la correspondance en garantissant l'intégrité physique des plis ou colis qui me seront confiés en les conservant dans un endroit non directement accessible aux clients du Point de vente ;
- permettre aux clients de réaliser les opérations postales dans mes locaux dans la plus grande confidentialité, notamment celles relatives au courrier recommandé.

Je reconnais avoir pu prendre connaissance, confirmer et accepter l'intégralité des conditions posées par la Convention pour la gestion d'un point de contact « La Poste Relais» (y compris ses annexes).

Fait à , le

ANNEXE 2

LISTE DES PRODUITS ET SERVICES COMMERCIALISES DANS LE POINT DE VENTE

1. Produits et services postaux

- Affranchissements (lettres et colis ordinaires ou recommandés),
- Vente de produits :
 - Timbres à usage courant dont timbres et carnets de timbres philatéliques,
 - Enveloppes Prêt-à-Poster par lots,
 - Emballages Colissimo,
 - Emballages à affranchir,
 - Prêt-à-Expédier Chronopost France Métropolitaine
 - Pack déménagement, pack garde du courrier, enveloppes de réexpédition
 - Fourniture d'autres produits postaux sur demande.
- Dépôts d'objets y compris recommandés (hors objets sous contrat, objets en nombre et valeur déclarée),
- Retraits d'objets y compris recommandés (hors poste restante, valeur déclarée et Chronopost),
- Remise des lettres et colis aux clients ayant choisi le Point de vente comme point de retrait,
- Services de proximité : contrat de réexpédition du courrier, garde du courrier, abonnement mobilité,
- Dépôt des procurations courrier.

2. Services financiers et services associés

- Retrait d'espèces sur compte courant postal du titulaire dans la limite de 350 euros par période de 7 jours,
- Retrait d'espèces sur Postépargne ou livret d'épargne du titulaire dans la limite de 350 euros par période de 7 jours,
- Paiement de mandat cash, dans la limite de 350 euros par opération,
- Transmission au bureau centre pour traitement direct selon les règles en vigueur :
 - des demandes de services liées aux CCP,
 - des demandes d'émission de mandat cash, d'un montant maximum de 350 euros,
 - des procurations liées aux services financiers,
 - des versements d'espèces sur son propre compte courant postal, dans la limite de 350 euros par période de 7 jours,
 - des versements d'espèces sur un Postépargne ou livret d'épargne, dans la limite de 350 euros par période de 7 jours.
- Transmission au centre financier pour traitement direct des demandes de dépôt de chèques sur CCP et comptes épargne.

ANNEXE 3

MOBILIERS MIS A DISPOSITION ET PLANS DU POINT DE VENTE

➤ Description du mobilier mis à disposition par La Poste

➤ Plan du Point de vente faisant apparaître :

- l'espace commercial réservé à La Poste

- et les emplacements des mobiliers, des équipements, de la signalétique, de l'affiche tarifaire et des supports de communication

ANNEXE 4

COORDONNEES BANCAIRES DU DÉPARTEMENT

Coordonnées du Département :

RELEVÉ D'IDENTITÉ BANCAIRE			
Titulaire : [à compléter]			
Etablissement : [à compléter]			
Domiciliation : [à compléter]			
Identification Nationale			
CODE BANQUE	CODE GUICHET	N° DE COMPTE	CLE RIB
..... [à compléter] [à compléter] [à compléter] [à compléter]
Identification Internationale			
IBAN : [à compléter]			
BIC : [à compléter]			