



ASSEMBLÉE NATIONALE

10ème législature

Bureaux de poste

Question écrite n° 18511

Texte de la question

M. Laurent Dominati attire l'attention de M. le ministre de l'industrie, des postes et telecommunications et du commerce exterieur sur les protestations emanant de nombreux usagers, auxquels sont imposees, aux heures d'affluence dans les bureaux de poste, notamment en certains quartiers du centre de Paris, des attentes d'une duree tout a fait excessive, qui tiennent a l'insuffisance numerique du personnel, a l'inadaptation de ses horaires de travail en fonction de l'importance de la frequentation du public et, enfin, a la banalisation des operations de type bancaire, quelquefois longues et complexes, effectuees indifferemment a tous les guichets de ces bureaux. Il lui demande si une modulation des tableaux de service des agents ne permettrait pas une organisation mieux adaptee aux besoins des usagers, propre a satisfaire, dans de meilleures conditions, la demande du public aux heures de pointe et si la specificite des operations financieres ou bancaires effectuees a la poste ne justifierait pas la creation de guichets specialises dans le traitement de prestations de cette nature.

Texte de la réponse

Le reseau des bureaux de poste dans le centre de Paris est particulierement dense. Dans les quatre premiers arrondissements, 19 bureaux sont ouverts de 8 heures a 19 heures. Par ailleurs, les guichets de la recette principale de Paris-Louvre recoivent la clientele 24 heures sur 24. La Poste conduit un vaste programme portant a la fois sur l'equipement des bureaux en automates et sur l'organisation des guichets. Les automates sont en mesure de prendre en charge de nombreuses operations simples et de soulager l'activite des guichets notamment aux heures d'affluence. Sur les 20 panneaux principaux du centre de Paris, 17 sont equipes d'un distributeur automatique de billets, un dix-huitieme le sera, au bureau de Paris-Bastille, en janvier prochain. En ce qui concerne les automates « libre-service affranchissement » qui delivrent des vignettes afin d'expedier le courrier sans passer par les guichets, 17 bureaux en sont actuellement dotes et la totalite des 20 etablissements le seront vers la fin de l'annee. La direction de La Poste de Paris Centre prevoit egalement pour 1995 une installation de distributeurs electriques de timbres-poste pour la totalite des points de contact. Au total, sur les 179 bureaux parisiens, 58 distributeurs automatiques de timbres-poste, 195 distributeurs automatiques de billets et plus de 200 libres-services affranchissement sont en service aujourd'hui. En outre, des equipements informatiques autorisent la polyvalence integrale des guichets permettant de mieux equilibrer les operations postales et financieres, evitant ainsi les attentes anormales a certains guichets, alors que d'autres sont sous-occupes. Dans certains etablissements, des agents de guichets supplementaires sont prevus sur certaines plages horaires d'apres-midi. Par ailleurs, la direction de La Poste de Paris dispose d'un reseau de 292 conseillers financiers et 11 conseillers en patrimoine destines a prendre en charge la clientele pour des operations financieres plus complexes. Enfin, La Poste s'est engagee dans un programme de creation d'espaces dedies aux petites et moyennes entreprises intitules « Carre-pro ». Ceux-ci permettent d'offrir a ce type de clientele un accueil specifique, donc d'alliger d'autant l'attente aux guichets pour les particuliers : 14 « Carre-pro » fonctionnent deja a Paris, 6 nouveaux seront implantes a court terme. La realisation de l'ensemble de ces mesures est de nature a diminuer sensiblement les files d'attente aux guichets. Cette politique s'inscrit dans les axes prioritaires que le Gouvernement et l'entreprise se sont fixes dans le contrat de plan de La Poste signe le 14 octobre dernier et dans lequel figure, parmi les objectifs de qualite de service, la mesure du taux de satisfaction de la clientele pour l'accueil dans les bureaux de poste.

Données clés

Auteur : [M. Dominati Laurent](#)

Circonscription : - UDF

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 18511

Rubrique : Poste

Ministère interrogé : industrie, postes et télécommunications et commerce extérieur

Ministère attributaire : industrie, postes et télécommunications et commerce extérieur

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 26 septembre 1994, page 4733

Réponse publiée le : 5 décembre 1994, page 6060