



ASSEMBLÉE NATIONALE

10ème législature

Fonctionnement

Question écrite n° 5732

Texte de la question

M. Serge Charles souhaite attirer l'attention de M. le ministre de l'industrie, des postes et telecommunications et du commerce exterieur sur la necessite de distinguer - effectivement - la double activite du service public de La Poste afin d'eviter les desagrements lies aux files d'attente devant les guichets. En effet, l'affluence est telle certains jours qu'elle ne permet pas a cette administration d'offrir a ses usagers des conditions optimales de fonctionnement. L'attente qui en decoule, pouvant parfois exceder trente minutes, contraint les personnes presentes a s'armer d'une grande patience, voire a ajourner les demarches qu'elles comptaient entreprendre. Pour eviter de telles situations, ne conviendrait-il pas de distinguer et de separer clairement, comme cela devait etre le cas, l'activite de La Poste liee a l'affranchissement, a l'expedition et a la reception du courrier de l'activite purement « bancaire » relative a la gestion des comptes cheques et livrets d'epargne ? En reservant des lieux specifiques pour cette derniere activite, elle pourrait ainsi soulager les files d'attente et diriger les autres usagers vers des guichets laisses vacants. Il lui demande donc de bien vouloir lui exposer les remarques suscitees par ces propositions et les perspectives de son action ministerielle en la matiere.

Texte de la réponse

La separation des activites financieres et postales aux guichets des bureaux de poste a ete pratiquee jusqu'a la fin 1990. Cette organisation a montre ses limites, en interdisant l'entraide entre les guichets aux heures de forte frequentation. A partir de 1991, La Poste s'est alors dotee progressivement de terminaux permettant de traiter l'ensemble des operations, quelle que soit leur nature, sur un meme poste de travail. Cette polyvalence permet ainsi d'assurer une meilleure regularite de l'activite. Par ailleurs, entre septembre 1992 et juin 1993, La Poste a renove 200 bureaux importants, en optant pour une conception architecturale qui repose sur la creation d'un accueil de trois espaces distincts : automates, pour les operations simples et rapides ; guichets, pour les operations courantes de vente ; conseil, pour les operations qui necessitent un entretien personnalise ou pour les operations longues de conseil. Cette organisation de l'espace public permet, grace aux automates mis en place, de developper le traitement d'operations en libre-service, ce qui allège le travail des guichetiers et contribue a diminuer l'attente. De plus, chaque fois que cela a ete possible dans ces bureaux, un guichet special a ete amene, pour la remise des objets en instance, en dehors de la ligne des guichets. Une reflexion a ete egalement engagee sur un accueil specifique pour la clientele PME/PMI, habituellement recue au guichet, et le regroupement au sein d'un meme espace de l'ensemble des prestations offertes a la clientele des professionnels. La Poste n'envisage donc pas de reinstaurer l'ancien systeme de separation des activites postales et financieres, mais diversifie au maximum les conditions d'accueil des differents types de clientele avec le souci de limiter l'attente aux guichets.

Données clés

Auteur : [M. Charles Serge](#)

Circonscription : - RPR

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 5732

Rubrique : Poste

Ministère interrogé : industrie, postes et télécommunications et commerce extérieur

Ministère attributaire : industrie, postes et télécommunications et commerce extérieur

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 20 septembre 1993, page 3007

Réponse publiée le : 15 novembre 1993, page 4062