



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

La Poste

Question écrite n° 27520

Texte de la question

M. Michel Lefait appelle l'attention de M. le ministre de la fonction publique, de la réforme de l'État et de l'aménagement du territoire sur l'annonce gouvernementale de la suppression de 900 bureaux de poste. Sachant qu'en milieu rural La Poste est un véritable vecteur de lien social et le facteur souvent le seul contact avec l'extérieur pour de nombreuses personnes âgées isolées, il lui demande de bien vouloir renoncer à ces suppressions de bureaux et garantir ainsi le maintien des services publics en milieu rural sous peine d'accentuer encore la désertification de ces territoires.

Texte de la réponse

En matière d'aménagement du territoire, l'accès à des services publics de qualité en zone rurale est au cœur des préoccupations du Gouvernement qui n'a nullement annoncé la suppression de neuf cents bureaux de poste. Les territoires ruraux se sentent trop souvent menacés par l'évolution des services publics, et il convient d'apporter des réponses concrètes à ce sentiment. Ces réponses doivent concilier deux impératifs contradictoires : d'une part ne pas entraver la nécessaire modernisation des services publics, car on ne peut espérer maintenir des missions de service public si elles ne correspondent pas à un besoin réel et si la qualité du service fourni n'est pas adaptée aux attentes légitimes de la population, d'autre part s'inscrire dans une logique d'aménagement du territoire et faire en sorte que la restructuration des services publics, lorsqu'elle est nécessaire, se traduise par une amélioration de la qualité du service rendu. Faisant suite aux orientations définies lors du CIADT du 3 septembre dernier, le Gouvernement a lancé dans quatre départements (Charente, Corrèze, Dordogne et Haute-Savoie) une expérience résolument novatrice sur de nouvelles formes d'accès aux services publics dans les territoires. Dix-sept organismes chargés d'une mission de service public, dont La Poste, participent à ces expériences, sous l'autorité des préfets. Ces expériences ont pour objet de dégager les méthodes permettant de mettre en place une offre de service public répondant aux besoins réels des territoires, en concertation avec les acteurs locaux, en particulier avec les élus. Elles reposent sur un principe simple : l'organisation des services publics doit être pensée globalement sur chaque territoire, et non plus service par service, à partir de l'identification des besoins des usagers, qui doivent être au cœur de la réorganisation. Les réorganisations qui seront engagées dans le cadre de ces expériences doivent viser à l'amélioration de la qualité des services rendus, notamment par la coopération entre services publics et par des partenariats public-privé. Elles reposeront notamment sur la diversification des modes d'accès à l'offre, dont la carte des implantations physiques n'est qu'une composante. Elles doivent favoriser l'accueil et l'orientation des usagers et le traitement sur les lieux d'accueil d'un premier niveau de demande par un recours aux technologies de l'information et de la communication. Ces principes d'action sont repris dans le contrat de performances et de convergences de La Poste, qui vient d'être signé, et qui stipule que La Poste, à la demande de l'État, soucieux du rôle assuré par la proximité de l'offre de service public dans l'équilibre des territoires, adapte les formes de sa présence en fonction des besoins de ses clients, des possibilités de partenariats avec les autres services publics, les collectivités locales et les acteurs économiques, de ses contraintes de gestion et de l'évolution de la fréquentation de ses points de contact. Le contrat de performances et de convergences de La Poste fait

expressément référence aux orientations du CIADT du 3 septembre 2003 et à la nouvelle approche de la présence territoriale des services publics tracée par ce CIADT, fondée sur l'élaboration d'une offre globale, en lieu et place d'une juxtaposition d'offres sectorielles et sur un développement des partenariats, afin d'apporter une réponse adaptée aux attentes des clients et aux besoins particuliers de certains territoires, notamment des territoires ruraux. Un premier point sur l'avancement des travaux menés dans le cadre des expériences dans les quatre départements est en cours de réalisation. Les enseignements définitifs de ces expériences seront tirés dans le courant de l'année 2004. L'objectif du Gouvernement est de conduire une modernisation des services publics qui ne nourrisse pas le sentiment d'abandon d'une partie du territoire par ces services, mais qui au contraire renforce la cohésion sociale et territoriale de notre pays.

Données clés

Auteur : [M. Michel Lefait](#)

Circonscription : Pas-de-Calais (8^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 27520

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : fonction publique, réforme de l'Etat et aménagement du territoire

Ministère attributaire : fonction publique, réforme de l'Etat et aménagement du territoire

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 3 novembre 2003, page 8362

Réponse publiée le : 16 mars 2004, page 2073