



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

La Poste

Question écrite n° 39564

Texte de la question

M. Jean-Pierre Le Ridant souhaite interroger M. le ministre délégué à l'industrie sur l'expérimentation en Loire-Atlantique de la réorganisation du réseau des bureaux de poste et qui a engendré de nombreuses inquiétudes. En effet, cette réorganisation se traduit par la réduction des horaires d'ouvertures des bureaux de poste, la transformation de bureaux de plein exercice en agences postales à la charge des communes et donc de leurs habitants, le regroupement des agents de distribution postale dans de grands centres courriers. Or, ces mesures semblent pénaliser le personnel tout autant que le service rendu à l'utilisateur. Elles risquent également de créer des inégalités territoriales, qui vont à l'encontre du principe de service public dont relève La Poste. C'est pourquoi, il le remercie de bien vouloir lui indiquer les dispositions qu'il entend prendre.

Texte de la réponse

Dans le cadre de la loi du 2 juillet 1990, La Poste doit accorder une attention toute particulière à sa présence territoriale afin d'assurer un service public de qualité accessible à tous. Le contrat de plan pour la période 2003-2007 indique que le réseau des points de contact de La Poste évolue en étroite concertation avec les collectivités territoriales et participe à l'évolution des territoires. Le réseau des bureaux de poste devra répondre aux obligations d'accessibilité au service universel et augmenter son attractivité en s'adaptant à l'évolution des besoins des habitants. Le projet de loi de régulation postale en cours de discussion, prévoit la mise en oeuvre de règles adaptées aux caractéristiques des zones concernées pour assurer la couverture du territoire en services postaux de proximité. Le président de La Poste vient de réaffirmer solennellement devant les présidents des commissions départementales de présence postale territoriale réunis le 16 novembre à l'occasion du congrès des maires, son engagement à maintenir les 17 000 points de contact, ce qui signifie le maintien des 254 points de contact en Loire-Atlantique. A cet effet, l'organisation interne de La Poste est modifiée et une véritable direction du réseau est créée, chargée de développer toutes les formes de services de proximité, aux particuliers et aux collectivités locales. Elle cherchera, dans le respect des contraintes économiques, à renforcer la présence du réseau postal partout où sont les clients afin de parvenir à la mise en place d'un véritable réseau de proximité. Pour cela, La Poste doit s'adapter à l'évolution des modes de vie et de consommation de tous ses clients, différents selon les zones concernées : milieu urbain, rural ou ZUS et en corrigeant des inégalités en matière d'accès de chacun à l'ensemble de ses missions et services, tout en assurant son développement. Cette évolution se fait dans le cadre d'une logique de partenariat pleine et entière, d'une politique de concertation systématique, en particulier avec les élus, à l'écoute des transformations de la société, des demandes de sa clientèle et des évolutions des territoires. Dans ce cadre, une nouvelle charte du dialogue territorial, également présentée à l'occasion du congrès des maires, prévoit de renforcer le dialogue local et rappelle les principes qui s'imposeront aux directeurs territoriaux pour plus d'anticipation, de transparence et de recherche de synergies locales. Les commissions départementales de présence postale territoriale, au sein desquelles figure un représentant de l'État chargé notamment de veiller au bon déroulement des processus d'information et de concertation préalables aux adaptations de la présence postale, constituent le lieu adapté à ce dialogue et le président de La Poste a demandé le renforcement de ce dispositif institutionnel par un appui souhaité des élus locaux concernés. S'agissant de sa présence en région, la stratégie de l'entreprise consiste à choisir la formule pratique la mieux adaptée à chaque situation pour que le déploiement

d'un réseau très vaste reste soutenable pour elle ; la panoplie des points de contact est aujourd'hui diversifiée, avec le développement non seulement des agences postales communales mais aussi désormais des « points Poste ». Les agences postales communales constituent une formule adaptée pour assurer le maintien du service public dans les petites communes. C'est une formule déjà largement adoptée par les communes puisqu'il en existe aujourd'hui plus de 1 600. Elles sont gérées conjointement par La Poste et les communes qui le souhaitent sur la base d'une convention de partenariat qui va être renouvelée afin de la rendre plus équitable et plus pérenne. Quant aux « points Poste », ils sont installés chez les commerçants, et sont au nombre de près de 400 actuellement. Ils permettent, grâce à des horaires d'ouverture importants, le maintien d'un service de proximité adapté aux besoins des utilisateurs. Ils contribuent au maintien d'un commerce rural pluriactif, et la confédération des débitants de tabac y est très attachée. Sur le plan pratique, une convention type précise la nature des prestations courrier et les services financiers rendus dans ce cadre ainsi que les responsabilités engagées et la rémunération des commerçants concernés. Le fonds postal national de péréquation territoriale, dont le principe a été inscrit dans le projet de loi de régulation postale par le Sénat, verra ses modalités pratiques de fonctionnement définies en liaison étroite avec les commissions départementales de présence postale territoriale dont les réflexions contribuent à une meilleure définition des besoins en services postaux. Elles tiendront le plus grand compte des exigences propres à chaque zone d'activité localisée au sein du département. Concernant plus particulièrement l'expérimentation menée en Loire-Atlantique, elle s'est déroulée de septembre 2003 septembre 2004 et a porté sur une partie du département (soixante-cinq communes), regroupant au total 76 points de contact de La Poste. L'objectif était de tester grandeur nature, les principes d'évolution du réseau, dans un cadre concerté avec les organisations syndicales, les collectivités locales et les clients. L'expérience menée visait à mettre en adéquation les services de La Poste avec les besoins des clients et ceux des collectivités. Pour ce faire, l'approche retenue a consisté, au delà de l'implantation physique des points de contact, à valoriser les notions d'attractivité d'un territoire et d'accès aux services postaux. Concrètement, La Poste a travaillé en concertation avec tous les acteurs internes et externes, en croisant toutes les différentes données (économiques, démographiques, institutionnelles, commerciales etc.) pour faire émerger les territoires correspondant aux localisations pertinentes pour les élus, les clients et La Poste. Les enseignements du bilan portent sur l'évolution locale de la présence postale et sur la méthode de concertation à laquelle une très grande attention a été portée. En ce qui concerne l'accès à ses services, La Poste a demandé à l'institut de sondage Louis Harris de mesurer le niveau de satisfaction de la clientèle après la mise en place de ce site pilote. Sur un échantillon représentatif des clients, 94 % des personnes interrogées ont déclaré être satisfaites du point de contact qu'elles fréquentent habituellement. Le taux de satisfaction élevé a montré que l'expérimentation avait su répondre aux attentes des clients. En Loire-Atlantique, comme sur l'ensemble du territoire, La Poste s'attache à assurer une concertation étroite avec les collectivités territoriales. Le directeur de La Poste de la Loire-Atlantique, ainsi que ses principaux collaborateurs rencontrent régulièrement les élus du département pour étudier ensemble les possibilités de partenariat afin d'améliorer l'accessibilité des services de La Poste. La Poste entend demeurer le premier service public de proximité, à l'écoute des besoins de sa clientèle et des évolutions des territoires.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Pierre Le Ridant](#)

Circonscription : Loire-Atlantique (1^{re} circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 39564

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 18 mai 2004, page 3585

Réponse publiée le : 4 janvier 2005, page 120