



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

bureaux de poste

Question écrite n° 101882

Texte de la question

M. Éric Raoult attire l'attention de M. le ministre auprès de la ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé de l'industrie, de l'énergie et de l'économie numérique, sur la prise en compte du vieillissement de la population dans la modernisation des bureaux de la Poste. En effet, il apparaît que les personnes âgées sont une clientèle très fréquente dans ces bureaux de poste, où elles sont susceptibles d'avoir accès à des services habituels de la Poste, mais aussi à des services financiers de proximité. Ces anciens sont plus habitués à des renseignements donnés par des agents, derrière un guichet que par la recherche individuelle sur des bornes automatiques par télématique, électronique ou Internet. Une certaine inadaptation des nouveaux bureaux de poste est déjà remarquée et déplorée par des amis dans certaines communes, où ces agences ont été nouvellement implantées. Cette situation, si elle est bénéfique pour la population formée aux nouvelles technologies, suscite des inquiétudes parmi les seniors, les aînés et les plus anciens de nos compatriotes. Dès lors, cette particularité d'âge de la clientèle devrait être mieux prise en compte dans la réalisation de ces nouveaux locaux. Il lui demande donc de lui indiquer s'il compte défendre ces remarques auprès de la direction de la Poste.

Texte de la réponse

Dans le cadre de sa politique d'amélioration du service, La Poste s'est engagée dans des actions de recentrage des activités de ses bureaux sur l'accueil des clients. Elle a ainsi développé des bureaux en configuration « Espace Service Client » (ESC) avec désormais 60 % de l'activité et des surfaces consacrées au service de la clientèle. C'est ainsi qu'aujourd'hui, au plan national, 760 bureaux de poste sont réaménagés en ESC et que 650 bureaux supplémentaires sont prévus en 2011. Dans ces bureaux, un agent accueille la clientèle et l'oriente soit vers un guichet, soit vers des automates, avec le souci de diminuer le temps d'attente des clients. La Poste a également procédé à la mise en accessibilité de 66 % de ses bureaux aux personnes à mobilité réduite. Le temps moyen d'attente observé dans les bureaux de poste est ainsi en progrès sensible : de l'ordre de 6 minutes en 2009, en 2010, le baromètre de l'Enseigne (TNS SOFRES) fait état d'un niveau de satisfaction des clients qui s'améliore nettement avec 73 % des clients satisfaits de l'attente (50 % en 2007) et 87 % de satisfaction globale (82 % en 2007). S'agissant de la Seine-Saint-Denis, en 2010, ce sont 46 bureaux (sur un total de 95) répartis sur une trentaine de communes du département qui ont déjà bénéficié de ces aménagements, pour un budget de 19 Meuros. Ce programme de modernisation se poursuit en 2011 avec la rénovation d'une vingtaine de bureaux supplémentaires. Dans ces bureaux modernisés, le client a toujours le choix de s'adresser à un agent pour effectuer son opération plutôt que de s'orienter vers un libre-service. S'il souhaite utiliser le libre-service tout en étant accompagné, les agents présents dans le bureau sont également à son service pour le conseiller. En outre, afin d'offrir aux populations vulnérables ou fragilisées du département un accès simplifié et de qualité aux services postaux et bancaires, La Poste de Seine-Saint-Denis travaille en partenariat avec le milieu associatif qui apporte ses connaissances et ses compétences vis-à-vis de ces clients. Ces actions spécifiques sont conduites dans le cadre de permanences associatives au sein de 40 bureaux de poste sur le département.

Données clés

Auteur : [M. Éric Raoult](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (12^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 101882

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : Industrie, énergie et économie numérique

Ministère attributaire : Industrie, énergie et économie numérique

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 8 mars 2011, page 2168

Réponse publiée le : 31 mai 2011, page 5839