



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

La Poste

Question écrite n° 102126

Texte de la question

M. Jean-Marc Germain interroge M. le secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie et des finances, chargé de l'industrie, sur les mesures prises pour les usagers qui ne sont pas en mesure d'utiliser les automates dans les bureaux de poste. Il arrive en effet fréquemment que des citoyens se voient refuser un affranchissement aux guichets, alors même qu'ils ne disposent pas de la monnaie nécessaire pour de petites opérations sur automates ou qu'ils aient besoin de conseils sur des modalités d'expéditions qu'ils connaissent mal. Il lui demande également quelles sont les mesures envisagées par la Poste pour adapter au mieux les intérêts de ses usagers, de ses clients, de son personnel, de son organisation du traitement et de la distribution des lettres et paquets. En effet, des investissements considérables ont été entrepris, depuis les années 2000, pour industrialiser le tri, des lettres notamment. La reconversion de cet appareil productif, due à la baisse du trafic « lettre » a déjà ou va nécessairement générer des coûts élevés, des réorganisations multiples, qui ne doivent pas pénaliser les parties prenantes. Il lui demande un bilan chiffré sur la période 2000-2016 de ces investissements, de ces réorganisations. Il lui demande aussi ce qu'il envisage de demander à la Poste pour améliorer l'accueil des citoyens aux guichets de ses bureaux. Il y a quelques années, à chaque guichet pouvait être effectuées toutes les opérations : affranchissement, dépôt et retrait des paquets et des lettres sans oublier les opérations financières. Actuellement, les guichets sont spécialisés et il arrive que des clients se présentent aux guichets financiers, fermés, alors que les guichets « courrier » sont ouverts sans pouvoir y déposer ou retirer des fonds. Quelles mesures envisage-t-il de prescrire à la Poste, et dans quels délais, pour y remédier ? Il lui demande ensuite s'il envisage de demander à la Poste d'aligner l'offre des agences postales communales, et à plus forte raison des « relais poste », sur celle des guichets des bureaux ordinaires et améliorer ainsi l'accueil des citoyens des zones rurales essentiellement, et l'égalité entre les habitants et les territoires. Il souhaiterait aussi savoir quelles sont les dispositions prises pour que le paiement en espèces d'opérations aux guichets, soient conformes à la législation en toutes circonstances. Il aimerait aussi connaître le bilan des travaux de la Commission nationale de présente postale depuis le début de l'année 2012. Enfin il lui demande quel bilan dresse-t-il des interventions des représentants de l'État et de la Caisse des dépôts au conseil d'administration de la Poste.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Marc Germain](#)

Circonscription : Hauts-de-Seine (12^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 102126

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : Industrie

Ministère attributaire : Numérique

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [24 janvier 2017](#), page 451

Question retirée le : 20 juin 2017 (Fin de mandat)