



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

bureaux de poste

Question écrite n° 98371

Texte de la question

M. Yann Galut attire l'attention de M. le ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique sur la présence postale en milieu rural. En effet, les services de la poste ont modifié de manière unilatérale les plages horaires d'ouverture ou sont réduits à fermer sans concertation dans plusieurs communes de sa circonscription des bureaux de poste pour cause de manque de personnel. Cette situation entraîne une grande incompréhension des habitants et usagers qui utilisent ce service au quotidien. Il lui demande ce que le Gouvernement compte faire afin de garantir un service minimum de proximité au sein des zones rurales déjà fortement touchées au quotidien.

Texte de la réponse

La loi du 2 juillet 1990 prévoit que La Poste a l'obligation de faire en sorte que, sauf circonstances exceptionnelles, 90 % de la population de chaque département soit éloignée de moins de cinq kilomètres et de moins de vingt minutes de trajet automobile, des plus proches points de contact de La Poste. Le réseau de La Poste doit en outre comporter au moins 17 000 points de contact au plan national. Au niveau local, cette mission est mise en œuvre dans le cadre d'une concertation au sein des commissions départementales de présence postale territoriale (CDPPT). Dans le département du Cher, 95,3 % de la population se trouve à moins de cinq kilomètres et à moins de vingt minutes de trajet automobile d'un point de contact. La Poste doit ainsi, dans le respect du cadre législatif et réglementaire qui s'impose à elle et avec le souci de la concertation, mettre en place des solutions équilibrées afin de pérenniser la présence postale sur l'ensemble du territoire. Elle répond à sa mission de service public en adaptant ses points de contact à l'évolution des modes de vie et de consommation des clients, notamment par la conclusion de partenariats locaux publics ou privés. Le département du Cher compte 154 points de contacts dont 82 agences postales communales et 6 relais poste commerçants. Ces partenariats, qui sont mis en place avec l'accord des maires et des conseils municipaux, apportent des solutions d'évolution du réseau répondant aux attentes des élus et des citoyens ainsi qu'aux contraintes économiques de l'entreprise. Au-delà des agences postales communales et des relais poste, La Poste propose l'ouverture de maisons de services au public (MSAP) dans certains bureaux de poste en zone rurale et de montagne, afin de permettre la fourniture de services administratifs et publics de proximité dans les territoires ruraux. La Poste met également en place la fonction de facteur guichetier, qui permet à un postier d'assurer une activité de distribution du courrier ainsi que, durant la deuxième partie de son service, la tenue d'un guichet dans un bureau de poste à très faible activité. Concernant les horaires d'ouverture des bureaux, d'une manière générale, le développement des usages liés aux outils numériques entraîne une réduction importante des volumes de courrier ainsi qu'une baisse de la fréquentation de ses bureaux et du nombre d'opérations effectuées aux guichets. Dans les zones prioritaires, le contrat de présence postale 2014-2016 définit les conditions de réduction et les modalités d'information sur les horaires d'ouverture d'un bureau de poste situé en zone prioritaire. C'est ainsi que toute évolution de l'amplitude horaire d'ouverture d'un bureau de poste qui impacte l'amplitude globale doit faire l'objet d'un rapport formalisé par La Poste et remis au maire de la commune concernée, qui dispose d'un délai de trois mois pour transmettre ses observations. Le contrat 2014-

2016 précise par ailleurs, que s'agissant de la mise en place d'horaires d'été, La Poste informe les clients et le maire de la commune concernée, au moins une semaine avant la modification. S'agissant des mesures estivales prises par La Poste dans les bureaux de poste du Cher, elles ont été mises en place en 2016 dans les bureaux de poste de ce département à faible ou très faible activité. Ces adaptations sont de deux ordres : soit une modification des horaires, parfois combinée entre deux points de contact, soit une fermeture temporaire d'un point de contact. Dans chacune des situations, l'information des clients et des élus concernés a été effectuée par voie d'affichage avec la mention des points de contact ouverts les plus proches, au moins une semaine avant les modifications et l'information par courrier, également au moins une semaine avant toute adaptation. L'ensemble de ces mesures estivales dans le Cher a été présenté aux membres de la commission départementale de présence postale territoriale le 17 juin 2016. Le nouveau contrat de présence postale territoriale pour la période 2017 à 2019, actuellement en cours de finalisation, devrait prévoir des dispositions fixant les règles de concertation avec les élus et d'information des clients permettant de mieux encadrer les évolutions horaires des points de contact y compris en période estivale.

Données clés

Auteur : [M. Yann Galut](#)

Circonscription : Cher (3^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 98371

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : Économie, industrie et numérique

Ministère attributaire : Économie et finances

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 25 octobre 2016

Question publiée au JO le : [2 août 2016](#), page 7075

Réponse publiée au JO le : [1er novembre 2016](#), page 9119