



ASSEMBLÉE NATIONALE

9ème législature

Bureaux de poste

Question écrite n° 6244

Texte de la question

Mme Marie-France Lecuir attire l'attention de M le ministre des postes, des telecommunications et de l'espace sur la necessite d'ameliorer la qualite des prestations dans les bureaux de poste. La lourdeur administrative des operations courantes fait qu'il faut bien souvent vingt minutes pour effectuer celles-ci. Il est aussi regrettable qu'il faille presenter a chaque fois une carte d'identite quand on veut retirer de l'argent liquide avec une carte de credit. Elle lui demande si une cellule du ministere etudie les ameliorations a apporter dans la vie quotidienne, les problemes d'effectifs et d'accueil et quelles sont les mesures qui pourraient etre envisagees prochainement.

Texte de la réponse

Reponse. - La qualite de l'accueil du public aux guichets des bureaux de poste a ete l'une des premieres preoccupations du ministre des postes, des telecommunications et de l'espace. Les consignes ont ete donnees afin que les actions deja entreprises en ce domaine soient amplifiees et accelerees. Ces actions s'inscrivent dans un plan d'ensemble visant a l'amelioration des locaux d'accueil, a la modernisation des guichets et a la simplification des procedures. Ce plan a ete adopte par le conseil des ministres du 25 janvier dernier et est articule autour de dix-huit mesures prises pour ameliorer la vie quotidienne des Francais, dont onze pour la poste. L'amelioration des locaux d'accueil sera entreprise au cours des quatre annees a venir grace a l'enveloppe de 5 milliards consacree a la modernisation des bureaux de poste et qui permettra de rehabiliter, de transformer et d'equiper les salles du public de tres nombreux bureaux. Le programme facilitant l'acces physique des handicapes aux bureaux de poste sera intensifie. Parallelement, le programme d'informatisation des guichets sera poursuivi. Cette operation qui consiste a equiper 30 000 positions de travail favorisera une meilleure regulation des files d'attente en offrant aux usagers la possibilite d'effectuer la quasi-totalite des operations a un meme guichet. Dans les grands bureaux urbains, l'orientation du public sera favorisee par un service d'hotesses et, dans certains cas, par le recours a des interpretes. Avant la fin de l'annee 1990, 10 000 bureaux seront equipes d'une nouvelle signalétique dans les salles d'accueil du public. Des conseillers de la poste seront a la disposition du public dans plus de 1 200 bureaux. S'agissant de la simplification des procedures et des ameliorations a apporter aux prestations assurees, un certain nombre de mesures de ce type ont deja ete mises en oeuvre, telles que la creation d'un imprime unique de versement et de retrait sur compte d'epargne ou sur compte courant postal, le depot des cheques postaux ou bancaires aux guichets, la suppression de la signature d'acquit au verso des cheques postaux de retrait et tout recemment le service Postepargne qui permet aux titulaires de livrets de la caisse nationale d'epargne d'effectuer leurs operations par correspondance et de disposer d'une carte magnetique autorisant des retraits, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, aupres de 600 distributeurs automatiques de billets de la poste. Prochainement, une nouvelle procedure de retrait des objets recommandes aux guichets des bureaux de poste facilitant cette operation et reduisant les files d'attente va etre mise en place. En ce qui concerne la presentation d'une piece d'identite, qui est demandee aux usagers pour certaines operations, telle que celle citee par l'honorable parlementaire, elle vise uniquement a preserver les interets du titulaire du compte. En effet, le niveau actuel des malversations et fraudes effectuees avec des cartes ou des cheques volés impose, pour l'instant, le maintien d'une telle procedure. D'une facon

générale, la poste sera plus que jamais à l'écoute de sa clientèle. Ainsi, des cartes de suggestion seront généralisées dès cette année, et la poste signera prochainement une convention avec les associations de consommateurs pour mieux prendre en compte leurs besoins.

Données clés

Auteur : [Mme Lecuir Marie-France](#)

Circonscription : - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 6244

Rubrique : Postes et télécommunications

Ministère interrogé : postes, télécommunications et espace

Ministère attributaire : postes, télécommunications et espace

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 5 décembre 1988, page 3517