



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## La Poste

Question écrite n° 11961

### Texte de la question

M. André Wojciechowski attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi sur la situation du service postal en Moselle. Il lui demande la nature des efforts faits par son administration pour améliorer la présence postale et la qualité de service aux usagers.

### Texte de la réponse

La loi de régulation des activités postales du 20 mai 2005 fixe une règle précise pour permettre à La Poste de répondre à sa mission en matière d'aménagement du territoire et d'assurer la couverture du territoire en services postaux de proximité. Elle prévoit que « sauf circonstances exceptionnelles, ces règles ne peuvent autoriser que plus de 10 % de la population du département se trouve éloignée de plus de 5 kilomètres et de plus de 20 minutes de trajet automobile dans les conditions de circulation du territoire concerné des plus proches points de contact de La Poste ». La Poste compte plus de 17 000 points de contact et aucune diminution du réseau n'est envisagée. La nécessité pour La Poste de répondre aux exigences du service public n'exclut pas que, dans le cadre de la norme d'accessibilité, elle adapte ses points de contact à l'évolution des modes de vie et de consommation des clients, sous des formes diversifiées et sur la base de conventions de partenariat avec les collectivités locales ou les commerçants. Les agences postales communales constituent, en effet, une formule adaptée pour assurer le maintien du service public dans les petites communes et il en existe aujourd'hui plus de 3 500. Par ailleurs, plus de 1 400 « Relais-Poste » sont installés chez les commerçants. Ils contribuent également, en particulier grâce à des horaires d'ouverture importants, au maintien d'un service postal de proximité. Ces solutions partenariales concourent au maintien de la présence postale en milieu rural : une enquête effectuée par La Poste montre que 90 % des clients et 87 % des élus bénéficiant d'un point de contact en partenariat s'en déclarent satisfaits. Pour conduire les évolutions de son réseau de proximité, La Poste doit pratiquer une large concertation dans le cadre des commissions départementales de présence postale territoriale (CDPPT). Afin de mettre en oeuvre la règle d'accessibilité au niveau local, La Poste établit dans chaque département un rapport annuel sur l'accessibilité du réseau, après avis de la commission départementale de présence postale territoriale. Au sein de ces commissions, un représentant de l'État est chargé notamment de veiller au bon déroulement des processus d'information et de concertation préalables aux adaptations de la présence postale. Afin de contribuer au financement du maillage territorial nécessaire à la contribution de La Poste à l'aménagement du territoire, la loi du 20 mai 2005 a également créé le fonds postal national de péréquation territoriale. Le contrat de présence postale territoriale pour les années 2008-2010, signé entre l'État, l'Association des maires de France (AMF) et La Poste le 19 novembre 2007, précise les modalités de mise en oeuvre du fonds, dans le cadre de la concertation organisée au sein des commissions départementales de présence postale territoriale. La prise en compte des points de contact du réseau de La Poste, situés dans les zones de revitalisation rurale (ZRR), dans les zones urbaines sensibles (ZUS) et dans les zones de montagnes pour le calcul des dotations départementales du fonds, constitue un élément majeur de péréquation en faveur de la présence postale dans les territoires ruraux et urbains sensibles. La répartition des dotations départementales du fonds est effectuée par les commissions départementales de présence postale

territoriale. L'action de La Poste dans le département de la Moselle est cohérente avec ces évolutions nationales. S'agissant notamment de la situation du service postal en Moselle, ce département compte un nombre stable de 238 points de contact depuis plusieurs années. Un important programme de rénovation et de modernisation des établissements du département a été engagé. En 2006 et 2007, 22 bureaux ont été rénovés pour un investissement total de 2 millions d'euros, dont le bureau de Saint-Avold (modernisé et équipé d'une boutique de présentation des offres). 4 opérations de rénovation sont programmées pour 2008. S'agissant de l'accueil du public, en 2007, dans le cadre de l'opération baptisée « 1 000 bureaux » les 9 établissements les plus fréquentés de Moselle ont amélioré l'accueil de leurs clients par la mise en place de guichets rapides dans les 9 sites et d'un responsable de l'accueil dans 5 bureaux. En 2008, cette démarche va se renforcer afin de réduire l'attente et mieux répondre aux besoins des clients. De plus, une importante modernisation du système d'information et des postes de guichet devrait permettre d'améliorer la prise en charge des clients et les délais de traitement des opérations. La commission départementale de présence postale territoriale (CDPPT) de la Moselle, réunie le 11 janvier 2008, a validé le rapport de maillage territorial relatif à la présence postale en Moselle. Ce rapport indique que 94 % des Mosellans sont situés à moins de 5 kilomètres ou à moins de 20 minutes avec un véhicule d'un point de contact de La Poste. L'ensemble du dispositif légal et réglementaire et les évolutions de La Poste sont de nature à garantir le maintien de la présence postale dans les zones prioritaires ainsi qu'une qualité de service améliorée. La mission d'aménagement du territoire de La Poste sera également réaffirmée dans le cadre du contrat d'objectifs qui doit être passé entre l'État et La Poste pour la période 2008-2012.

## Données clés

**Auteur :** [M. André Wojciechowski](#)

**Circonscription :** Moselle (7<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 11961

**Rubrique :** Postes

**Ministère interrogé :** Économie, finances et emploi

**Ministère attributaire :** Économie, finances et emploi

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 4 décembre 2007, page 7583

**Réponse publiée le :** 18 mars 2008, page 2330