



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

La Poste

Question écrite n° 30786

Texte de la question

M. Jacques Valax attire l'attention de M. le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique sur la réorganisation territoriale des services publics et sur le maintien d'un service public postal de qualité en zone rurale. La loi du 2 juillet 1990 modifiée relative à l'organisation du service public de la Poste précise que : « les règles d'accessibilité du service ne peuvent autoriser que plus de 10 % de la population du département ne 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 ». Pourtant, dans le cadre de la révision générale des politiques publiques lancée par le Gouvernement, certains bureaux de poste en milieu rural se voient contraints de réduire leurs horaires d'ouverture mettant ainsi en péril le bon fonctionnement de ce service public vital et contribuant à isoler des communes déjà confrontées à de nombreuses difficultés liées notamment au désengagement croissant de l'État. Le réseau territorial de La Poste représente un élément clef de l'accessibilité, de la continuité du service public et de la cohésion de nos territoires. Dans ce contexte, Il souhaiterait donc connaître les projets du Gouvernement concernant l'accès de la population notamment du Tarn à ce service de proximité, et il lui demande s'il existe une réelle adéquation entre les objectifs de la politique gouvernementale d'aménagement du territoire et la réduction de la présence postale dans le Tarn.

Texte de la réponse

Le Gouvernement est très attentif à garantir l'égalité d'accès de tous les citoyens aux services postaux, quel que soit leur lieu de résidence sur le territoire, notamment qu'ils soient situés en zone urbaine ou en zone rurale. À cet égard, la loi de régulation des activités postales du 20 mai 2005 prévoit la mise en oeuvre d'une règle précise pour assurer la couverture du territoire en services postaux de proximité. Le contrat de plan pour les années 2008 à 2012, signé entre l'État et La Poste le 22 juillet 2008, réaffirme que le réseau des points de contact participe à l'évolution des territoires et évolue dans le dialogue et la concertation avec les collectivités territoriales. 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 cette commission, 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. Dans ce cadre réglementaire, La Poste répond aux exigences du service public en adaptant ses points de contact à l'évolution des modes de vie et de consommation des clients, sous des formes diversifiées, sur la base de conventions de partenariat avec les collectivités locales ou les commerçants, ou bien par une adaptation des horaires d'ouverture de ses bureaux. Les agences postales communales constituent en effet une formule adaptée pour assurer le maintien du service public dans les petites communes. Au plan national, il en existe aujourd'hui plus de 3 700 et plus de 1 400 « relais-Poste » sont aussi installés chez les commerçants. Ces derniers 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. S'agissant plus particulièrement du département du Tarn, le rapport sur l'accessibilité du réseau postal a fait l'objet d'un avis favorable de la CDPPT en décembre 2007. Dans ce département, La Poste est présente dans 113 communes avec 117 points de contact, soit 1 point de contact pour 3 076 habitants. L'accessibilité de la population par rapport aux points de contact de La Poste, décrite dans le rapport sur le maillage territorial, est conforme à la norme fixée par la loi, avec 91,4 % de la population située à moins de 5 km d'un point de contact. On ne peut donc conclure à une réduction de la présence postale dans le département du Tarn. L'évolution du réseau des bureaux dans le département du Tarn a ainsi fait l'objet, avant sa mise en oeuvre effective, d'une communication au président du conseil général, au préfet et à la CDPPT lors de sa réunion au mois de mai 2008. Pour les années 2008 et 2009, 11 projets de mise en place, de points de contact en partenariat ont été présentés à la CDPPT. Dans ce cadre, en octobre 2008, 3 nouveaux points de contact en partenariat viennent d'être mis en place à Pampelonne et Tanus (création de deux agences postales communales), ainsi qu'à Castelnau-de-Lévis (création d'un relais poste commerçant). Des boutiques ont également été créées dans des bureaux importants. (Albi-De Gaulle, Albi-Vigan, Carmaux). En ce qui concerne l'amplitude d'ouverture au public des bureaux de poste, des adaptations sont réalisées périodiquement afin d'adapter les heures d'ouverture à l'affluence constatée au guichet. Au plan national, on observe d'ailleurs une tendance à la diminution globale de l'activité des guichets, compte tenu du développement des services en ligne et de la mise à disposition d'automates dans les bureaux. En tout état de cause, avant toute adaptation des horaires des bureaux, La Poste veille à effectuer un diagnostic partagé avec les représentants de la commune concernée, et elle en informe les instances départementales compétentes. Parallèlement, La Poste a engagé un effort commercial réel pour réduire les files d'attente dans ses bureaux. Elle s'efforce de mobiliser son personnel lors des pics de fréquentation des bureaux au cours de certaines périodes du mois (notamment lors du versement des prestations sociales) ou de l'année. Dans les bureaux les plus importants, des responsables chargés de l'accueil veillent à procéder à l'ouverture de guichets supplémentaires aux heures d'affluence. Les responsables locaux de La Poste veillent ainsi à ce que toute adaptation du service postal soit réalisée en conformité avec le dispositif réglementaire et contractuel mis en place, qui est de nature à garantir le maintien de la présence postale sur tout le territoire.

Données clés

Auteur : [M. Jacques Valax](#)

Circonscription : Tarn (1^{re} circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 30786

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : Budget, comptes publics et fonction publique

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 16 septembre 2008, page 7914

Réponse publiée le : 27 janvier 2009, page 781