



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## La Poste

Question écrite n° 96617

### Texte de la question

Mme Huguette Bello interroge M. le ministre auprès de la ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé de l'industrie, de l'énergie et de l'économie numérique, sur la politique de plus en plus répandue au sein de certaines directions régionales de la Poste selon laquelle les retraits, et de façon générale l'ensemble des opérations, d'un montant inférieur à 500 euros sont orientés vers les distributeurs automatiques et ne peuvent plus se faire au niveau des guichets. Les guichetiers recevraient des consignes très claires en ce sens de leur direction. Contraire aux principes du service public, cette pratique est de plus inadaptée à une grande partie des usagers de la Poste. Elle lui demande de préciser si cette pratique est la traduction d'une nouvelle orientation générale ou alors s'il s'agit d'initiatives locales. Dans les deux cas, une étude d'impact relative aux conséquences de ces directives sur les titulaires des comptes domiciliés à la Poste serait particulièrement bienvenue.

### Texte de la réponse

La Poste réalise des efforts importants pour l'amélioration de la qualité de service et l'accueil des clients dans ses points de contact. Un effort de rénovation des bureaux de poste a notamment été engagé depuis ces quatre dernières années. Dans ce cadre, les clients peuvent être orientés, dès leur entrée et selon leur besoin, soit vers un guichet, soit vers des automates, avec le souci de diminuer le temps d'attente de la clientèle. Ainsi, les détenteurs d'une carte bancaire sont plutôt orientés vers l'utilisation des distributeurs automatiques de billets pour le retrait de monnaie fiduciaire. Cette initiative permet aux guichetiers de mieux se consacrer à la prise en charge et au conseil personnalisé des clients qui le souhaitent, aux opérations les plus complexes et à l'accompagnement des clientèles vulnérables. D'autres opérations courantes peuvent d'ailleurs s'effectuer en libre-service comme l'affranchissement des lettres et la remise de chèques. Mais les clients conservent le choix du mode de retrait des sommes déposées sur leur compte, notamment s'ils souhaitent, pour des raisons de commodité ou de sécurité, effectuer un retrait aux guichets. Il n'existe par conséquent aucune directive générale de La Poste tendant à limiter l'accès aux guichets pour les retraits d'argent. De plus, le nouveau contrat de présence postale territoriale, signé entre l'État, l'AMF et La Poste, en janvier 2011, prévoit des moyens financiers accrus, qui permettront à La Poste de poursuivre l'amélioration de la qualité du service postal.

### Données clés

**Auteur :** [Mme Huguette Bello](#)

**Circonscription :** Réunion (2<sup>e</sup> circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 96617

**Rubrique :** Postes

**Ministère interrogé :** Industrie, énergie et économie numérique

**Ministère attributaire :** Industrie, énergie et économie numérique

## Date(s) clé(s)

**Date de signalement** : Question signalée au Gouvernement le 15 mars 2011

**Question publiée le** : 21 décembre 2010, page 13646

**Réponse publiée le** : 22 mars 2011, page 2845