



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

La Poste

Question écrite n° 94759

Texte de la question

M. François de Mazières attire l'attention de M. le ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique sur la stratégie du groupe « la Poste ». En effet, ce groupe, qui assurait à l'origine la distribution du courrier, a diversifié ses activités pour désormais couvrir le domaine financier. Pour s'affirmer dans ce secteur très concurrentiel, la Poste a bénéficié des relations de proximité tissées par ses agents et de son maillage territorial unique. Toutefois, pour s'adapter à la forte concurrence qui existe dans le secteur bancaire mais aussi aux nouveaux comportements des usagers, ce groupe a opéré des choix stratégiques, tels que la réduction des plages horaires de certaines agences, voire même leur fermeture (dans une ville comme Versailles, il est actuellement envisagé une réduction de 8 à 4 bureaux). Ces choix sont très mal perçus, d'une part par les citoyens qui se plaignent légitimement d'une perte de qualité de service et par les élus qui y voient un risque de fragilisation tant l'équilibre de certains quartiers est précaire. L'État étant actionnaire à près de 75 % de ce groupe, il lui demande quelles mesures peuvent être envisagées pour maintenir la qualité de service et un maillage sur l'ensemble du territoire.

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 des Yvelines, 99,1 % 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, 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 des Yvelines compte 185 points de contacts dont 34 agences postales communales et 17 relais poste commerçant. Ces partenariats apportent des solutions d'évolution du réseau répondant aux attentes des élus et des citoyens ainsi qu'aux contraintes économiques de l'entreprise, confrontée à une décroissance forte des opérations effectuées aux guichets. Il convient en effet de souligner que, depuis plusieurs années, les modes de consommation des clients, notamment en bureau de poste, sont en constante évolution : ils s'orientent vers des services multicanaux (automates, internet, téléphone) et il en résulte une baisse de la fréquentation des guichets. Par ailleurs, afin de mettre en œuvre une concertation locale sur les projets d'évolution du réseau de La Poste, il existe, dans chaque département, une CDPPT composée d'élus et présidée par l'un d'entre eux. Cette commission se réunit en présence du représentant de l'État ainsi que d'un représentant de La Poste. Les évolutions des points de contact de chaque département sont ainsi fixées en prenant en compte l'avis que la CDPPT émet sur le rapport annuel sur le maillage du département en points de

contact proposé par La Poste. Les maires peuvent également être à l'origine de demandes d'évolution de la présence postale dans leur commune auprès de la CDPPT, qui les examine. La commission dispose de deux mois pour se prononcer à compter de la réception des informations fournies par le représentant de La Poste. S'agissant plus particulièrement de la présence postale dans la ville de Versailles, La Poste souhaite y maintenir la même densité de points de contact qu'à présent, soit 9 points de contact pour 86 000 habitants. La Poste mène en outre une réflexion sur l'opportunité de remplacer certains bureaux par des points de contact en partenariat avec de grandes enseignes de la distribution. Cette solution présente l'avantage d'offrir un accès aux services de la Poste sur une amplitude horaire très large, identique à celle des commerçants qui seront candidats et qui seront retenus. Parallèlement à ces réflexions la Poste poursuit ses travaux de rénovation. C'est ainsi qu'après Versailles-Saint Louis et Versailles-Chantiers en 2015, 3 nouveaux bureaux seront rénovés en 2016. Enfin, La Poste s'attache à répondre aux attentes nouvelles de ses clients, en développant son offre en ligne et en multipliant les nouveaux services à domicile : ainsi les facteurs sont désormais équipés de smartphones, qui leur permettent de réaliser à domicile des opérations autrefois réalisées au guichet ; de même, il est désormais possible d'expédier des colis à partir de sa propre boîte aux lettres normalisée, sans se rendre au bureau de poste. L'État soutient les initiatives de La Poste pour développer son offre de service dans le cadre de sa contribution à la mission d'aménagement du territoire qui lui a été confiée et dans le souci de répondre à l'évolution des attentes des usagers, sur tout le territoire. C'est aussi le sens des recommandations de la Cour des Comptes sur le réseau de La Poste.

Données clés

Auteur : [M. François de Mazières](#)

Circonscription : Yvelines (1^{re} circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 94759

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : Économie, industrie et numérique

Ministère attributaire : Économie et finances

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [5 avril 2016](#), page 2607

Réponse publiée au JO le : [20 septembre 2016](#), page 8515