

Réunion du comité de Pilotage du 4 Mars

Lors du dernier CA, les élus ont fait part de leur avis sur la convention signée entre le Pays et La Poste.

M. GLAVANY a repris ces éléments dans un courrier du 19 février.

- ▶ Il est pris acte que les distinctions entre « bureau Centre » et « bureau de proximité » n'ont plus cours depuis la loi postale et notamment le décret du 11 octobre 2006
- ▶ Il précise que ce qui compte avant tout, c'est que le service aux usagers doit être maintenu, voire renforcé et que toute restructuration interne à La Poste dans laquelle les élus ne peuvent ni ne veulent s'immiscer, doit démontrer un meilleur service aux usagers
- ▶ Néanmoins quelques inquiétudes se manifestent sur le territoire vis-à-vis d'une dégradation du service rendu aux usagers

M. Baccialone reprend les faits relatés concernant les bureaux d'Andrest, de Vic en Bigorre, l'agence postale communale de Lascazeres et le courrier à Lembeye, Morlaas, Plaisance du Gers.

Il rappelle que la convention vise à renforcer le dialogue entre les Elus et La Poste pour maintenir voire développer les services publics. Il demande aux Elus présents de compléter ses propos.

Michel Pastouret précise qu'il a un problème dans sa commune avec un facteur, et que la situation ne s'améliore pas, bien qu'elle ait été signalée.

Michel Chantre souhaite que le Personnel de La Poste soit formé pour être plus qualifié.

M. Ducasse s'inquiète d'une baisse de qualité au bureau d'Aignan suite au départ du chef d'établissement. Il rappelle qu'Aignan a contribué pour 150.000 euros aux travaux de rénovation du bureau.

A Termes d'Armagnac, les Elus sont mécontents. Ils proposent de modifier les horaires en fonction des habitudes des habitants et d'ouvrir plus tôt le matin car les parents amènent les enfants à l'école, alors que l'après midi, il n'y a pas grand monde au bureau de Poste.

Christian Bourbon déplore qu'une partie de l'activité soit enregistrée au bureau de Maubourguet et non à l'agence.

Le Maire de Villecomtal explique que depuis le départ du chef d'établissement, le guichetier change souvent. Cette instabilité ne satisfait pas les habitants.

Mme Salles ajoute que quand il y avait deux personnes au guichet, il y avait plus d'écoute et un meilleur service.

Sur le canton de Garlin, les deux APC donnent satisfaction. Seules les limites imposées de 300 euros sur les retraits posent quelques problèmes.

Pour résumer M. Baccialone souhaite avoir une réponse de La Poste au courrier de M. Glavany permettant aux Elus d'avoir une vision claire des réorganisations et des réponses quant aux questions posées.

Mme CALVEZ explique que l'organisation de l'Enseigne La Poste repose sur un réseau composé soit de bureaux de Poste gérés en propre par La Poste, soit de bureau de Poste gérés en partenariat, c'est le cas des agences postales communales et des relais poste commerçant . Il y a des situations où dans un bureau, un agent sera seul, ce personnel est en cours de nomination ce qui explique (comme à Villecomtal) que provisoirement, il y ait plusieurs remplaçants qui se succèdent. Les agents seuls dans un bureau seront d'un niveau chef d'équipe et seront formés. Actuellement, il s'agit d'une phase de transition. Des postes de conseillers financiers ont été créés afin d'assurer un meilleur conseil spécialisé aux clients, sur toutes les zones du territoire. C'est une amélioration de la qualité du service en zone rurale. Aujourd'hui, comme dans tout réseau bancaire, le conseiller reçoit les clients sur rendez vous, car tout entretien est soigneusement préparé et tient compte de tous les avoirs et services du client mais aussi de la fiscalité, des successions...

Elle ajoute, dans un souci de transparence, qu'aujourd'hui La Poste constate une baisse d'activité aux guichets des bureaux de Poste. La baisse annuelle du trafic est environ de 10%. Cela est du en partie aux changements d'habitudes de nos clients qui utilisent d'autres canaux : internet, gestion des comptes à distance...Il y a aussi le constat que les clients supportent mal l'attente au guichet. La Poste a donc lancé une démarche « Projet d'établissement » dans tous les bureaux afin d'améliorer la qualité du service. Le niveau de l'accueil et l'attente dans un bureau de Poste sont régulièrement mesurés de façon très précise par un organisme externe à La Poste. Mme Calvez présentera lors de la prochaine réunion les indicateurs de mesure.

Même s'il n'y a guère de problèmes d'attente en rural, cette démarche Qualité au niveau de l'accueil, sera également lancée en 2009 sur nos territoires ruraux.

Enfin, concernant la question de M. Bourbon, Mme Calvez rappelle que l'indemnité mensuelle versée par la commune n'est pas liée à l'activité. En outre le portefeuille des clients de la Banque Postale est géré au niveau de la zone TERRAIN.

M.Baccialone demande sur quels critères La Poste définit les zones TERRAIN et comment ces zones vont évoluer.

Mme Calvez explique que la géographie est prise en compte de façon à donner une taille humaine au TERRAIN en terme de kilométrage et du nombre de collaborateurs. Si possible un responsable client adjoint est créé pour seconder le responsable du TERRAIN.

M. Lagleize précise qu'il s'agit avant tout d'un projet commercial : donc à minima présence d'un conseiller financier par TERRAIN.

Mme Calvez ajoute qu'une certaine latitude a été et est laissée par le Siège au niveau des Directions de l'Enseigne. Il n'est pas prévu que la structure 2009 des TERRAINS évolue (17 dans le 65, 15 sur le 32) mais il est possible que quelques évolutions « à la marge » puissent se produire à l'avenir.

Quant à la question posée sur le canton de Garlin, M. Lagleize répond : les limites fixées à 300 euros pour les opérations de retraits en APC visent à assurer la sécurité dans les agences en limitant l'encaisse.

M. Baccialone souhaite que La Poste lui transmette la carte des zones TERRAIN et des éléments sur les plans d'actions pour améliorer la qualité du service sur le territoire du Val d'Adour.

M. Costes ajoute que l'organisation du courrier mise en place favorise le règlement des problèmes au plan local. Les directeurs d'Etablissement disposent à cet effet d'un encadrement largement dimensionné pour les aider dans leurs missions. Il demandera au Directeur de l'Etablissement courrier de rencontrer M le Maire à Morlaas et Lembeye.

Il précise qu'il communiquera les organigrammes avec les noms et coordonnées des responsables des différents Etablissements du Pays.

L'organisation de la distribution « facteur d'avenir » s'appuie sur le travail d'équipe, ce qui permet de faire face aux absences inopinées. Chaque facteur de l'équipe prend en charge une petite partie de la tournée absente. Cette nouvelle organisation, qui s'achèvera fin 2009, a permis d'offrir une promotion à 1 facteur sur 5. Un intéressement est également versé sous la forme d'une prime qualité liée aux résultats.

Aujourd'hui, le courrier diminue, la baisse du trafic enregistrée est de 7% en moyenne et constitue un défi pour La Poste qui doit adapter l'activité à la charge. Le facteur travaille à 35 heures mais connaît des périodes faibles et des périodes de fort trafic.

M. Costes doit faire face à des enjeux prioritaires visant à maintenir le trafic tout en diminuant les coûts. Il n'a pas de projet nouveau, autres que ceux lancés entre 2006 et 2008, concernant la répartition des facteurs sur le Val d'Adour.

Il rappelle les grands projets du courrier :

- Création d'une plate forme industrielle à Pau. L'achat du terrain est en cours.
- La Plateforme de Tarbes ouvrira en 2010
- Des travaux sont programmés à la Plate forme de Lannemezan.

Il précise qu'il n'y a pas de changement envisagé à Vic.

La qualité de service au courrier s'améliore sur les grandes distances. Par contre les délais doivent être améliorés à l'intérieur du département où on a du mal à dépasser 90% des lettres distribuées le lendemain.

Il y a un évènement qui peut perturber la courrier sur le département, c'est la réfection des pistes de l'aéroport de Pau qui va fermer de mai à Octobre ; une réflexion est en cours pour organiser le traitement du courrier en conséquence.

Christian Bourbon demande s'il y a un projet visant à confier la distribution aux communes moyennant une indemnité versée par La Poste. Une sorte de facteur communal.

M. Costes répond qu'aucun projet n'existe dans ce sens.

En conclusion, il n'y a pas de changement brutal mais plutôt des adaptations progressives et toujours concertées.

Mme Calvez revient sur des points abordés lors de réunions précédentes : la numérotation des rues, projet qui pourrait être éligible à un financement de la préfecture.

M. Baccialone propose de reprendre ce dossier et de constituer un groupe de travail.

Mme Calvez propose ensuite de créer le groupe de travail sur les remplacements dans les agences postales du département, La Poste intervenant en facilitateur.

M. Baccialone réunira ce groupe avec le centre de gestion et les délégués aux relations territoriales de La Poste du 65, 64 et 32.

Il conclut en souhaitant une réponse au courrier de M. Glavany qui reprenne les différents éléments expliqués aujourd'hui ainsi que les réponses aux questions posées.

Prochaine réunion : le 9 juin à 10 heures