



GROUPE LA POSTE

## COMITE DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU 2 JUILLET 2008 – n° 12

### *Etaient présents :*

*Mmes Calvez Maryvonne, Directrice de la Poste des Hautes-Pyrénées,  
Batty Renée, Déléguée aux relations territoriales à la Poste  
Messieurs Maisonneuve, délégué Communauté de Communes du Val d'Adour  
Couthenx Rémy, délégué Communauté de Communes de Garlin  
Ducasse Jean-Pierre, délégué Communauté de Communes Terres d'Armagnac  
Labarbe J. Louis, délégué Communauté de Communes Bas Adour Gersois  
Chantre Michel, Président Communauté de Communes de Lembeye  
Bourbon Christian, Président Communauté de Communes « Les Castels »  
Cœur d'Acier Denis, Directeur poste Courrier des Hautes-Pyrénées  
Baccialone Olivier, Directeur général SEMADOUR*

*Madame CALVEZ présente ses excuses concernant la non invitation du représentant de la Poste dans le département des Pyrénées-Atlantiques.*

### Ordre du Jour :

- Installation des nouveaux membres du comité de pilotage
- Rappel du contenu de la Convention Cadre Territoriale
- Points d'avancée
- Questions en suspens
- Information sur le Fonds de péréquation
- Projet « Engagement Client »
- Point sur « Bonjour Facteur »

### **I – INSTALLATION DES NOUVEAUX MEMBRES DU COMITE DE PILOTAGE**

Monsieur Laurent TEULERE-MAYNAT, communauté de communes de Garlin  
Monsieur Rémy COUTHENX, communauté de communes de Garlin  
Madame Roselyne BOCQ, communauté de communes Monts & Vallées de l'Adour  
Monsieur J. Pierre DUCASSE, communauté de communes Terres d'Armagnac  
Madame Céline SALLES ou M. André DANOS, communauté de communes Hautes-Vallées de Gascogne  
Monsieur Christian BOURBON, communauté de communes « Les Castels »

Monsieur Michel CHANTRE, communauté de communes de Lembeye  
Monsieur Robert MAISONNEUVE, communauté de communes du Val d'Adour  
Monsieur J. Louis LABARBE, communauté de communes Bas Adour Gersois  
Monsieur Francis DAGUZAN, Conseiller Général de Marciac  
Monsieur Michel PASTOURET, Conseiller Général de Montaner  
Madame CALVEZ Maryvonne, directrice de la Poste des Hautes-Pyrénées  
Madame BATTY Renée, Déléguée aux relations territoriales  
Monsieur CŒUR D'ACIER Denis, directeur Poste Courrier

## **II – RAPPEL DU CONTENU DE LA CONVENTION**

Lors de ce comité de pilotage, une question est posée concernant le cofinancement du bureau de poste de Lafitole. Il est convenu que les services de Madame CALVEZ prennent contact directement avec Olivier MILLAN, l'animateur de la Communauté de Communes du Val d'Adour (05 62 96 03 20).

- ✓ L'immobilier : un effort tout particulier a été effectué pour moderniser les bureaux les plus importants du Val d'Adour en raison de la convention. Les trois principaux bureaux, Maubourguet, Vic en Bigorre et Rabastens ont été modernisés. De 2005 à 2007, la Poste a engagé plus d'un million d'euros afin de moderniser et rénover les établissements du Pays du Val d'Adour
- ✓ L'adaptation des horaires : la pertinence des horaires des bureaux de Vic et Maubourguet a été étudiée en fonction des besoins des clients exprimés lors d'un sondage. Selon les souhaits des clients, ils sont ouverts jusqu'à 12h30 au lieu de 12h00 précédemment.
- ✓ Signalétique des rues : la commune de Boueilh-Boueilho-Lasque, canton de Garlin, souhaite savoir si la Poste est en mesure de cofinancer la mise en place de la numérotation des rues afin de favoriser la distribution du courrier.  
Il est rappelé qu'un travail expérimental a été effectué sur le canton de Montaner mettant en lumière le besoin d'une dénumérotation dans plusieurs communes. Ce travail du besoin de pose de panneaux et de numéros de rues a été réalisé sur l'ensemble du Pays du Val d'Adour.  
Se pose désormais le problème du plan de financement. Les crédits nécessaires sont très importants, la Poste n'est pas en mesure de cofinancer seule ce projet. Un tour de table avec les différents utilisateurs, à savoir les Pompiers, l'EDF, les médecins, a été réalisé au sein du Pays du Val d'Adour en présence des services de l'Etat et du Conseil Général afin de bâtir le meilleur plan de financement possible, en sachant que seules les lignes de crédit ordinaires des collectivités territoriales peuvent éventuellement cofinancer ce type de projet.

## **III – POINTS D'AVANCEE**

- 1.** information systématique du fonctionnement de la Poste une fois par an
- 2.** information sur le dysfonctionnement constaté de la distribution (tournées à découvert, retard, délai acheminement...) et engagement de distribution le lendemain en cas de tournée non effectuée
- 3.** représentation gratuite par le facteur le lendemain des lettres recommandées avisées sur demande effectuée avant 14h en semaine et 12h le samedi

- 4.** traitement des réclamations avec un AR sous 24h et réponse dans les 5 jours sur le plan local et dans les 15 jours au niveau national

Test depuis le 9 juin dans les Hautes-Pyrénées et mise en place d'un Centre Contact Client Courrier (4C) à Agen

Dans une 1<sup>ère</sup> phase, un n° consommateur est mis à disposition du public : le 0 820 80 8000.

A compter du mois de novembre, mise en place d'un service consommateur la Poste avec numéro d'appel gratuit, le 3631, adresse unique 99 999 La Poste et une adresse internet spécialisée.

Test dans 10 départements au plan national dont les Hautes-Pyrénées.

La généralisation de ce service est prévue dans le 1<sup>er</sup> semestre 2009.

Au niveau de l'Enseigne, des engagements vont être rendus publics en matière d'attente aux guichets afin de la réduire progressivement.

#### **IV – QUESTIONS EN SUSPENS**

Il est rappelé à la Poste les engagements qui doivent être IMPERATIVEMENT tenus au sein du Pays du Val d'Adour, à savoir :

- ✓ Le respect strict de la Convention Cadre Territoriale avec l'ouverture des bureaux de poste à minima 18 h/semaine
- ✓ Aucune fermeture ne peut être envisagée sans avis du Maire et de la population

Il a été relevé deux nouvelles difficultés sur les communes du Val d'Adour, Labatut Rivière et Lafitole

Un engagement a été pris par la Poste d'aller rencontrer au plus vite les deux Maires concernés.

#### **APC :**

Un élu demande à la Direction de la Poste que soit étudiée l'idée d'un intéressement, sous quelque forme que ce soit, au chiffre d'affaires réalisé au sein de l'APC.

La Directrice répond qu'elle y réfléchira mais cela semble difficile compte-tenu du statut du personnel.

#### **Informations sur la réorganisation de la Poste :**

Un nouveau directeur du groupement a pris ses fonctions. Il s'agit de M. LAGLEIZE Michel, Directeur des Ventes, qui remplace M. Denis FAUREL au groupement Pau Béarn.

M. François GRANJA, Directeur de la DOTC des Pays de l'Adour, a fait valoir ses droits à la retraite. Il est remplacé par André COSTES à compte du 1<sup>er</sup> juillet.

Les élus demandent qu'une présentation de la Convention Cadre Territoriale Poste / Pays du Val d'Adour, leur soit faite et que l'esprit de partenariat entre les élus et la Poste leur soit exposé.

## **V – FONDS DE PEREQUATION**

Le fonds postal de péréquation territoriale déterminé au niveau national est réparti entre les départements selon des critères qui favorisent les départements ruraux.

Ainsi, le montant du fonds de péréquation s'élève, pour le département des Hautes-Pyrénées, à un montant de 992 985 € pour l'année 2008. Une partie de ce fonds est destinée à financer les agences postales communales, les relais poste commerçants et les dépenses que la Poste engage au titre de sa contribution à l'aménagement du territoire, notamment pour participer à l'équilibre économique des bureaux à faible activité.

Une autre fraction, d'un montant de 116 188 €, permet de moderniser des bureaux de Poste situés dans des zones prioritaires des Hautes-Pyrénées (zones de revitalisation rurales et zones de montagne).

Pour le département du Gers, le montant est de 1 090 000 euros dont 166 000 euros pour la modernisation des bureaux situés en zones prioritaires.

Pour le département des Pyrénées-Atlantiques, le montant est de 1 320 000 euros dont 132 000 euros pour la modernisation des bureaux situés en zones prioritaires.

## **VI – POINT SUR BONJOUR FACTEUR**

**Date de démarrage :** le 4 février 2008 (juste avant les élections, donc les maires ont été peu mobilisés)

**Date de fin :** 2009 (cela dépend du nombre de visites effectuées)

**Nombre de personnes bénéficiaires :**

- 10 sur la commune de Saint-Mont (bureau distributeur de Riscle)
- 1 sur la commune de Gerderest (bureau distributeur de Morlaas) : fin de la prestation au 1<sup>er</sup> juin sur demande client/élu.

**Coût total :** 6 550 € soit 2217 visites à assurer (554 visites effectuées fin mai 2008)

**Méthode :**

- Signature de la convention entre le Pays et la Poste
- Mobilisation des communautés de communes et des communes par le Pays
- Les mairies font le lien avec les particuliers
- La Poste fait le lien entre les bureaux distributeurs et les facteurs

**Evaluation :**

Pas de dysfonctionnement particulier

Les facteurs ont adhéré au projet (même si on suppose des arrangements avec les directions pour le travail supplémentaire effectué)

Les bénéficiaires : ils sont satisfaits du service rendu

**Améliorations possibles** : envisager une remobilisation des maires durant l'été pour accroître le nombre de bénéficiaires

**La date de la prochaine réunion est programmée le 4 novembre 2008.**