

La fréquentation des bureaux de Poste s'effrite

Internet, smartphones et commerce en ligne font mal aux services postaux. Les Nazairiens sont 20 % moins nombreux à pousser la porte des agences locales qu'il y a 5 ans.

Enquête

Des fermetures d'agence inopinées, des horaires qui se restreignent, des conseillers moins mobiles... A Saint-Nazaire comme ailleurs, la Poste peine à garder sa santé d'autrefois. Ce qui fait râler des usagers (lire ci-contre). « **Les sept agences locales accueillait 2 200 personnes par jour en 2011, explique Christine Hars-Martin, chargée de l'attractivité du réseau. On est descendu à 1 700 l'an dernier.** ». 500 clients de moins chaque jour.

Les services automatisés (dépôts de chèques, achat de timbres...) sont moins utilisés mais le pire concerne l'accueil au guichet : « **La baisse de fréquentation atteint les 40 % sur cinq ans.** » Ce n'est guère mieux côté courrier avec un nombre de lettres ou colis envoyés qui a chuté de 20 % pour Saint-Nazaire entre 2014 et 2015.

Nouveaux horaires mardi 2 mai

Bref, « la situation est compliquée, admet la chef de projet. Les messageries électroniques, le E commerce et les services en ligne changent les habitudes. On veut tout, tout de suite et quand on se déplace, on souhaite des horaires élargis et des bureaux ouverts si possible si jours sur 7. »

Le modèle économique tanguet et La Poste tente de s'adapter au mieux. A Saint-Nazaire comme ailleurs. Ainsi à partir du 2 mai, les horaires de tous les bureaux de poste vont évoluer souvent en pire (lire ci-dessous). Une « adaptation à la fréquentation » qui se fait tous les 2 à 3 ans.

L'objectif semble de maintenir le service mais avec d'autres moyens.



La Poste s'adapte : à gauche, le nouveau service de consigne Pick up à la Bouletterie qui permet de retirer ses commandes faites sur Internet. A droite Mustafa et sa fille Meliké (5 ans), usager régulier de l'agence.

« On parle chez nous de points de contact. C'est-à-dire des lieux qui répondent aux besoins des usagers mais qui ne seront plus forcément des bureaux de poste, demain. »

Mutation à Ville-Port

La prochaine agence postale à évoluer ainsi sera celle de Ville-Port qui sera remplacée, au plus tard en septembre, par un relais La Poste. « L'appel d'offres est en cours, confirme Christine Hars-Martin. Il s'agira d'un commerçant formé, qui aura du

mobiliers La Poste ». Avec des horaires d'ouverture plus larges, un tel commerce assurera 75 % de l'activité d'un bureau de poste contre une rémunération (317 €/mois et différentes commissions). Aucune autre fermeture n'est annoncée pour 2017.

La Poste travaille en concertation avec la Ville pour s'adapter à l'évolution des quartiers. « A la Bouletterie qui est un quartier rénové, l'agence a été refaite et nous venons d'installer des consignes pour retirer les commandes faites sur Internet.

Près de la gare, nous suivons le projet de rénovation et nous installerons peut-être un autre relais. »

En parallèle, La Poste permet désormais aux clients d'envoyer des recommandés sans sortir de chez eux en passant uniquement par son site Internet. À l'inverse, il est possible d'envoyer des colis de son domicile à partir du moment où ils entrent dans une boîte postale normalisée.

Thierry HAMEAU.

A l'Immaculée, des riverains dépités

« Ça n'avance pas. La situation reste bloquée, on n'a même plus de réponses à nos courriels ni à nos appels ». Denis Pédron est une fois encore remonté contre les « renoncements » de La Poste. Ce riverain de l'Immaculée a trouvé deux fois son agence portes closes fin 2016, sans explication. Après être remonté jusqu'au médiateur national, il a enfin obtenu une entrevue « très tendue » en janvier où différents sujets ont été abordés.

« La disparition du conseiller financier de l'Immaculée est aussi un problème, estime le client. Il faut aller à Kerlédy ou la Bouletterie. On m'a dit que quelqu'un se déplacerait ici pour les personnes âgées ou celles en situation de handicap,

mais c'est faux, rien n'a changé. ».

Cette incompréhension avec quelques clients n'est pas négligée par la direction qui plaide la baisse généralisée de fréquentation : « On ne peut pas maintenir partout des conseillers bancaires si l'activité est insuffisante. Il y a en revanche la solution des rendez-vous téléphonique si la personne ne peut pas se déplacer pour un conseil. »

Et quid des fermetures inopinées de l'agence ? « C'est souvent lié à un agent arrêté tardivement sans possibilité de remplacement ou à un mouvement social. Si on n'est prévenu à temps, on trouve toujours une solution de remplacement, » assure la direction.

T. H.

Ville-Port : plus de 500 signatures d'opposants

« A Saint-Nazaire, nous craignons la fermeture de quatre bureaux, explique Stéphane Blaize, du syndicat Sud PTT. En particulier celui de Ville-Port qui apporte un véritable service. Rien que le distributeur de billets attire 250 personnes par jour. » La direction aurait aussi dans sa ligne de mire les agences de l'Immaculée, Kerlédy et Saint-Marc.

Pour ce salarié, tout cela est révélateur du « recul de la mission de service public de La Poste. » Confier les missions postales aux commerces privés, ce serait « perdre la confidentialité qu'offre la Poste. Par exemple pour les recommandés. Je sais que dans une commune autour de Saint-Nazaire, cela a posé problème. Et si le commerçant n'assume pas comme il faut, on peut aussi craindre une fermeture définitive du service postal. »

Incivilités

Autre interrogation : la multiplication des machines automatisées remplaçant le guichetier. « Les personnes âgées sont perdues avec les nouveaux outils et on constate même des incivilités vis à vis des personnels quand cela ne marche pas comme les gens le voudraient. »

Une pétition a été lancée auprès des usagers il y a un mois et a recueilli plus de 500 signatures pour le maintien de Ville-Port. « C'est un quartier en plein développement. Comme comprendre ce choix, ac-



Pour Stéphane Blaize, du syndicat Sud PTT, les points contacts ne sont pas la solution.

cepté, semble-t-il, par la mairie ? » interroge Stéphane Blaize qui a rencontré sans avoir de réponses, Didier Riolland le directeur adjoint du cabinet du maire.

A Saint-Nazaire, les sept agences postales emploient 49 collaborateurs. A savoir 29 chargés de clientèle, 14 conseillers de La Banque Postale, un conseiller clientèle professionnelle (courrier, colis) et 5 managers. « S'il y a des fermetures, il n'y aura ni licenciements de personnel ni temps partiels imposés, rassure La Poste. Des propositions seront faites pour travailler au bureau de poste le plus proche. »

Sans convaincre Sud PTT : « En 2017, un départ en retraite n'a pas été remplacé et il y a aussi un CDD en poste depuis un an qui ne sera pas renouvelé. »

T. H.

Mardi, changement complet des horaires d'ouverture

Villeport. Changement : fermeture complète le lundi et une heure de moins le mardi. Nouveaux horaires : lundi fermé, mardi (9 h 30 - 12 h, 14 h 30 - 17 h) ; mercredi, jeudi, vendredi (9 h 30 - 12 h, 13 h 30 - 17 h), samedi 9 h 30 - 12 h.

Kerlédy. Changement : fermeture une demi-heure plus tôt chaque jour de la semaine. Nouveaux horaires : lundi, mardi, mercredi, jeudi, vendredi (9 h - 12 h, 14 h 30 - 17 h), sa-

medi (9 h - 12 h).

Bouletterie. Changement : fermeture une demi-heure plus tard le samedi, fermeture une demi-heure plus tôt le jeudi. Nouveaux horaires : lundi, mardi, mercredi, vendredi (9 h - 12 h 30, 14 h - 18 h), jeudi (9 h - 12 h 30, 14 h 30 - 18 h), samedi (9 h - 12 h 30).

Saint-Marc. Changement : fermeture de lundi, ouverture une demi-heure plus tard le jeudi. Nouveaux

horaires : mardi, mercredi, vendredi (9 h - 12 h, 14 h - 17 h), jeudi (9 h - 12 h, 14 h 30 - 17 h) samedi (9 h - 12 h).

Immaculée. Changement : fermeture une demi-heure plus tôt chaque jour de la semaine. Nouveaux horaires : lundi, mardi, mercredi, jeudi, vendredi (9 h - 12 h, 14 h - 16 h 30), samedi (9 h - 12 h).

Penhoët. Changement : fermeture une demi-heure plus tard le samedi.

Nouveaux horaires : lundi, mercredi, jeudi, vendredi (9 h - 12 h, 14 h - 17 h 15), mardi (9 h - 12 h, 14 h 30 - 17 h 15) samedi (9 h - 12 h 30),

République. Changement : fermeture le mardi midi. Horaire d'ouverture : du lundi au vendredi (9 h à 18 h) sauf le mardi (9 h - 12 h 30 et 13 h 45 - 18 h) et samedi (9 h - 12 h 30).