

Place à un bureau de poste de dernière génération

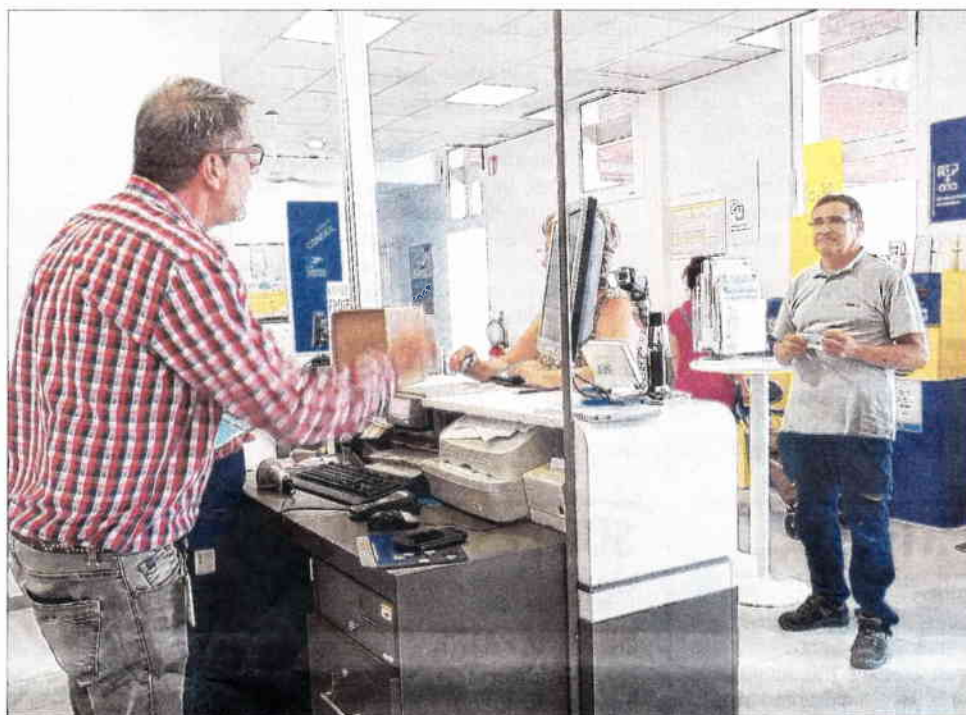
Conçu pour répondre aux attentes des clients en matière d'accessibilité et d'accueil, le bureau de poste de La Tour-du-Pin vient de rouvrir, ce lundi 4 septembre, après sept semaines de travaux. L'occasion de faire le point avec Thierry Bas, adjoint à la direction régionale des bureaux de poste.

→ **Thierry Bas, êtes-vous satisfait du résultat des travaux menés au bureau de poste turrinois ?**

« Cette rénovation s'est achevée il y a quelques jours et nous avons respecté le calendrier ! Dans l'ensemble, tout s'est bien passé. À part peut-être, effectivement, une boîte à lettres non accessible et, sans doute aussi, une incompréhension de la part de certains élus. Oui, nous avons invité nos clients à se diriger vers d'autres points, comme Les Abrets ou encore Moresstel. Mais c'était surtout pour ne pas engorger certains bureaux de poste. Quoi qu'il en soit, La Tour-du-Pin a enfin sa nouvelle agence, de dernière génération : les sols, les câblages, l'agrandissement de l'espace bancaire, une porte donnant sur l'extérieur pour faciliter les rendez-vous du soir pour nos agents bancaires... Le distributeur en accès libre a été déménagé : il se trouve dorénavant à la gauche de la porte d'entrée. Il est enfin beaucoup plus accessible aux personnes à mobilité réduite, grâce à une plateforme. »

→ **Mais pourquoi de tels investissements ? Nous évoquons une enveloppe budgétaire de 300 000 €...**

« Nous voulons donner une



L'équipe du bureau de poste de La Tour-du-Pin est composée d'un responsable d'exploitation, de quatre guichetiers, de trois conseillers bancaires, de deux responsables clientèle professionnels et clientèle particuliers et d'un conseiller patrimoine. Le directeur de secteur est basé dans cette agence. Photos Le DU/S M.

image identique à toutes nos agences. En bleu, l'espace banque et en jaune, l'espace courrier. Ici, trois guichets et deux "postes avancés" avec Smartphones. Et puis, il est nécessaire d'assurer la sécurité de nos chargés de clientèle et de nos clients. Pour les retraits, nos collaborateurs utiliseront désormais une carte à validité unique. Enfin, ces travaux ont permis d'améliorer le "parcours client", en gagnant en autonomie. Nous avons mis en place un espace service client intégral (ESCI), afin de mieux répondre à leurs attentes, leurs besoins. Nos guichetiers iront plus au-devant de nos clients, les orienteront, accompagneront les moins autonomes pour les guider, bien sûr. En fait, c'est avant tout l'accueil et le conseil personnalisé que nous sou-

haitons privilégier. Et c'est plus moderne, plus lumineux. »

→ **Est-ce à dire qu'aujourd'hui, La Poste est obligée d'évoluer ?**

« Oui ! Le modèle des années passées n'est plus viable. Son avenir passe notamment par la banque postale. Il est clair que nous traitons de moins en moins de courriers. Les bureaux du département de l'Isère enregistrent, chaque année, une baisse de 7 % de clients. Nous devons donc accélérer leurs transformations, les adapter aux nouveaux modes de vie, de consommation. Proposer des services à tous. Nous nous préoccupons aussi de nos seniors, avec de nouveaux outils comme la tablette numérique Ardoiz, le dispositif "Veiller sur mes parents", le

service de visites régulières du facteur au domicile des personnes âgées. Oui, nous devons conquérir cet avenir-là, tout en restant l'entreprise de proximité humaine que nous sommes. »

Propos recueillis par Sandrine MOIROUD



Thierry Bas, adjoint à la direction régionale des bureaux de poste : « Nous devons imaginer les services de demain. Et nous adapter aux nouveaux usages, aux nouveaux modes de vie, de consommation. »



Pour faciliter l'accès des personnes à mobilité réduite au distributeur extérieur, sa position a été revue. Il est situé dorénavant à gauche de l'entrée. Une estrade a été créée.



L'espace banque a retrouvé une seconde jeunesse, avec un accueil plus chaleureux et des bureaux supplémentaires. Catherine, conseillère clientèle, a eu l'heureuse surprise de constater l'installation de la climatisation...



Catherine habite Saint-Didier-de-la-Tour. Elle retrouve enfin la célèbre "boîte jaune", qui n'était pas accessible pendant les travaux. « C'était juste un petit grain de sable... Dans l'ensemble, La Poste de La Tour-du-Pin fonctionne bien ! J'ai des amis étrangers qui m'expliquent leurs modèles de services postaux et, franchement, nous n'avons pas à nous plaindre ! »

Des baisses de fréquentation génèrent une réorganisation

Les "relais Poste" sont une nouvelle forme de présence postale dans les communes. Au total, le département de l'Isère comptabilise 304 points de contact, bureaux compris, mais dont 55 % sont installés dans des mairies et chez des commerçants.

Selon La Poste, cette organisation est coconstruite avec les élus. « Maintenir un bureau de poste très peu fréquenté est un investissement. Après réflexion et études, nous préférons parfois agrandir des équipes déjà existantes, dans des agences, pour alléger la surcharge de travail. À titre d'exemple, à La Tour-du-Pin, 418 clients poussent la porte

chaque jour, en moyenne, dont 220 se dirigent vers des automates », explique Thierry Bas, adjoint à la direction régionale des bureaux de poste.

Modifications des horaires d'ouverture

Avant d'ajouter : « Oui, nous revoyons aussi certains horaires pour les bureaux les moins fréquentés. Nous sommes en ce moment en pleine discussion avec la commune de Virieu-sur-Boubre. Une réunion est prévue dans quelques jours avec les élus et la direction régionale de La Poste. Ce bureau connaît une baisse continue de fréquentation et nous n'avons pas revu son am-



L'information commence à circuler : Chronopost (groupe La Poste) vient d'annoncer la livraison des colis le dimanche. À ce jour, nous ne savons pas encore si ce service sera étendu à tout le territoire ou seulement aux grandes métropoles. Réponse le jeudi 14 septembre !

plitude horaire depuis quelques années. » La commune de Saint-Geoire-en-Valdaine connaît une situation semblable, toujours selon Thierry Bas : 30 % de clients en moins depuis trois ans. Le bureau modifiera ses horaires d'ouverture dès novembre :

au total, 15 heures par semaine au lieu de 28 actuellement. Des échanges avec le maire se poursuivent, afin de satisfaire au mieux les habitants du village. Qui, quant à eux, ne voient pas toujours ces changements d'un bon œil...

S.M.

LE CHIFFRE

1 004

C'est, en euros et par mois, le montant de l'indemnité que touchent les mairies qui acceptent d'accueillir un "relais Poste". Ce chiffre passe à un minimum de 316 € pour les commerçants dans la même situation.



x !

