



DIRECTION RESEAU ET BANQUE DE MAINE ANJOU
Le Directeur

Madame Isabelle COZIC-GUILLAUME
Conseillère départementale
Monsieur Christophe COUNIL
Conseiller départemental
Maire adjoint du Mans
Hôtel du Département
Canton Le Mans 6
72072 LE MANS CEDEX 9

Le Mans, le 1^{er} septembre 2016

Madame la Conseillère Départementale,
Monsieur le Conseiller Départemental et Maire Adjoint du Mans,

Par votre courrier signé conjointement en date du 3 août 2016, vous avez appelé mon attention sur la situation du bureau de Poste de la cité des Pins pour évoquer la fermeture ou la suppression de ce service public et de me demander de surseoir à la mise à l'oeuvre de notre projet.

Il ne s'agit, fort heureusement d'ailleurs, ni de l'une, ni de l'autre mais d'un projet de transformation de certains points de contact de notre réseau dont fait partie celui des Pins pour nous adapter aux nouveaux usages de nos concitoyens, notamment en milieu urbain. Ces projets sont conduits en partenariat avec des commerces de proximité dont les amplitudes horaires sont significativement supérieures aux nôtres et permettent ainsi à nos concitoyens d'avoir un accès élargi à nos offres de services et produits. Ces commerces qui accueillent La Poste sont appelés des Relais Poste Urbain (RPU).

Sur la ville du Mans nous avons ouvert un RPU dans le Carrefour City de l'avenue Bollée début août 2016 et les services que nous y commercialisons donnent entière satisfaction à nos clients ainsi qu'à ceux fréquentant initialement le commerce car cela leur permet de réaliser leurs opérations postales de base en même temps que leurs courses. Je vous invite d'ailleurs à lui rendre visite pour considérer par vous-mêmes les conditions dans lesquelles nos services sont opérés et aussi mesurer le degré de satisfaction des clients.

Nous ouvrirons courant octobre un RPU rue Lefeuve en complément du bureau de la gare que j'ai eu le plaisir d'inaugurer avec Monsieur Jean-Claude Boulard, Sénateur-Maire, le 20 avril dernier. Et nous avons même l'intention d'en ouvrir un dans le quartier de l'Espal alors qu'aucun bureau de Poste ne s'y trouve, il s'agira donc d'une création ex nihilo.

.../...



LA POSTE

DIRECTION REGIONALE
DU RESEAU MAINE ANJOU
Le Directeur

Au terme du déploiement de ce projet, la ville du Mans disposera de 13 points de retrait de lettre recommandée, de 74 lieux d'accès pour l'achat de timbres-poste (sans compter notre portail internet), de 29 points de retraits pour nos colis (dont 2 très emblématiques de notre politique de modernisation car complètement automatisés, l'un est déjà installé devant notre bureau de Vauguyon et l'autre le sera dans la gare SNCF), de 12 GAB de La Banque Postale et de 8 bureaux où nos concitoyens pourront rencontrer nos conseillers bancaires. Tous ces éléments figurent très clairement dans la charte de présence postale pour la ville du Mans qui a fait l'objet de nombreuses séances de travail et de concertation avec des élus et des membres de l'administration communale : Monsieur Melocco en novembre 2014, Madame Gouhier par deux fois, Monsieur Lopes et Monsieur Biencourt. En outre Monsieur Council, vous avez rencontré sur ce sujet Yves Dubois, mon collaborateur en charge du dossier de la transformation du Réseau pour la Direction Régionale Maine Anjou, c'est-à-dire les départements de la Sarthe, de la Mayenne et du Maine-et-Loire.

Vous indiquez que notre bureau des Pins est situé dans le périmètre d'un quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV). Or à l'examen attentif de la cartographie de ces quartiers, publiée sur le site de la ville du Mans sous le lien <http://www.lemans.fr/page.do?t=2&uuid=FAE7CA2C-5CF30F25-255C8601-C81F324F>, il apparaît que notre bureau sis au n°2 de la rue Lazare Weiller se trouve de l'autre côté de la rue qui sert de limite sud à la définition du QPV de Ronceray-Glonnières-Vauguyon. Nous considérons donc que notre bureau ne se trouve pas dans la limite géographique stricto sensu du QPV même si nous comprenons bien que certains clients habitants dans la partie sud de ce QPV fréquentent probablement notre bureau des Pins. L'essentiel de nos concitoyens de ce QPV fréquentent nos bureaux de Vauguyon et Pontlieue.

Vous indiquez également qu'un quart de notre activité bancaire relèverait d'un caractère social. Or seules 18,23 % des opérations bancaires enregistrées dans cet établissement sont considérées comme opération «Banque Sociale». A titre de comparaison le bureau du Mans Vauguyon enregistre 24,48% et celui du Mans Pontlieue 28,48%.

En terme de fréquentation, celle de notre bureau du Mans Les Pins accuse sur la période 2013-2015 une baisse de 4,5%, ce qui la place dans la moyenne des baisses effectivement observées au plan national.

.../...



LA POSTE

DIRECTION REGIONALE
DU RESEAU MAINE ANJOU
Le Directeur

Vous évoquez «une nette dégradation des services» au cas où nos services seraient opérés dans un RPU. Nous observons bien au contraire une satisfaction élevée de nos clients à l'usage de nos services dans un commerce ouvert 7 jours/7 jours, tôt le matin et tard le soir, ce qui autorise par exemple le retrait de colis en instance à des horaires plus compatibles avec l'exercice d'une activité professionnelle. La question de l'espace que vous évoquez comme insuffisant chez le commerçant pressenti fera l'objet d'un examen attentif de la part de mes services en charge de l'implantation des matériels nécessaires à l'exploitation de nos services.

Les cartes bancaires que nous commercialisons peuvent être utilisées dans tous les réseaux bancaires sans restriction (à partir du 5^{ème} retrait par mois : 0,65 € de frais par retrait d'espèces à un Distributeur Automatique de Billets d'une autre banque en cas d'un retrait dans la zone euro avec une carte de paiement internationale et en Franc Pacifique. Gratuit pour les Cartes Visa Infinite, Visa Platinum, Visa Premier et la Carte Protectys. Application à partir du premier retrait pour la Carte Prépayée de La Banque Postale et la Carte Regliss). Tous nos services bancaires sont disponibles notamment dans les bureaux les plus proches de Vauguyon et Pontlieue. Les rendez-vous avec nos conseillers bancaires seront d'ailleurs, dès la rentrée, assurés exclusivement dans ces bureaux pour les clients de ce quartier.

Concernant les comparaisons de moyennes de bureau de Poste que vous citez, nous considérons les situations différemment selon les zones urbaines, péri-urbaines et les zones rurales. Ainsi en zone urbaine, nous considérons qu'un bureau de Poste pour 20 000 habitants nous permet de couvrir suffisamment l'ensemble des besoins en services et produits de La Poste auprès des populations concernées sachant que notre réseau est complété par celui des RPU, avec les exemples indiqués supra. En zone rurale il nous paraît opportun de ne pas appliquer cette même proportion et il est donc normal que les moyennes du nombre d'établissements rapporté au nombre d'habitants soit plus favorable.

Pour autant et ainsi que je l'ai déjà indiqué à Monsieur le Sénateur-Maire et à Madame Karamanli, Députée, je comprends l'inquiétude des habitants des quartiers concernés et c'est pourquoi j'ai décidé de mettre en place, sous la responsabilité de mon Directeur Commercial, Patrick Pietschmann, un groupe de travail auquel vous serez conviés aux côtés des associations de quartier et aussi de la Confédération Syndicale des Familles, partie prenante au dossier afin de partager autour de nos arguments respectifs, de se concerter et de considérer ensemble les conditions acceptables à la mise à l'oeuvre de notre projet. Je vous remercie par avance de vos contributions attendues. J'ai indiqué que ce délai de réflexion nécessaire à une meilleure compréhension et acceptation de notre projet pouvait courir jusqu'à la mi-année 2017.



LA POSTE

DIRECTION REGIONALE
DU RESEAU MAINE ANJOU
Le Directeur

Mon secrétariat prendra contact avec les vôtres d'ici le 15 septembre afin de définir les premières dates de rencontres dans le cadre de la mise en place de ce groupe de travail.

Dans cette attente, et en espérant avoir répondu à votre attente, je vous prie de croire Madame la Conseillère Départementale, Monsieur le Conseiller Départemental et Maire Adjoint du Mans, à l'expression de mes salutations distinguées.

Serge REBOUL

Directeur Régional du Réseau La Poste Maine Anjou