



## 14ème législature

<b>Question N° :</b> <b>14797</b>	De <b>Mme Odile Saugues</b> ( Socialiste, républicain et citoyen - Puy-de-Dôme )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Redressement productif		<b>Ministère attributaire</b> > Économie
<b>Rubrique</b> >banques et établissements financiers	<b>Tête d'analyse</b> >Banque postale	<b>Analyse</b> > gestionnaires de clientèle. effectifs de personnel. Auvergne.
Question publiée au JO le : <b>01/01/2013</b> Date de changement d'attribution : <b>18/05/2017</b> Date de renouvellement : <b>07/05/2013</b> Question retirée le : <b>20/06/2017</b> (fin de mandat)		

### Texte de la question

Mme Odile Saugues attire l'attention de M. le ministre du redressement productif sur les conséquences de la stratégie développée par la direction de La Poste qui consiste à supprimer les postes de « gestionnaires de clientèles » dans les différents bureaux de la région Auvergne. Ces postiers ont pourtant un rôle essentiel puisqu'ils reçoivent sans rendez-vous, donnent des renseignements, assurent du service après-vente, procèdent à des ouvertures de comptes mais aussi consacrent une véritable écoute auprès de publics souvent en difficulté évitant ainsi des situations compliquées voire critiques. Ces missions de service public ne pourront pas être assurées efficacement par les guichetiers qui ne disposent pas du même temps et d'un lieu garantissant la confidentialité pour traiter des dossiers parfois difficiles. L'orientation vers des automates ne peut pas être la bonne réponse pour des usagers qui n'en maîtrisent pas la pratique. Dans ce contexte, elle demande donc quelles sont les possibilités de revoir cette stratégie afin que La Poste remplisse pleinement ses engagements de banque à caractère social et de service public.