

# Les travaux de La Poste font grincer des dents

Rideau de fer baissé, stores fermés, affiches informatives sur les fenêtres. Depuis le 16 août, les clients de La Poste, avenue Jules-Ravat, trouvent portes closes. Le bureau, qui reçoit environ 500 personnes par jour, est en travaux jusqu'au 11 octobre afin d'être rénové. La continuité des services est assurée dans d'autres agences : Moirans, Rives, Coublevie, Saint-Étienne-de-Crossey (lire ci-contre). Il faut donc se rendre dans une autre commune...

Alors, les clients râlent. Marie, une Voironnaise, s'est fait avoir : « Je ne savais pas que La Poste était fermée. Je trouve que la durée est un peu longue. Comment font les personnes qui n'ont pas de voiture ? » Une bénévole d'une association de Saint-Cassien peste également : « Je dois régulièrement faire des recommandés. J'avais peu de temps, je vais devoir faire un détour par Rives... »

réduire l'amplitude de la fermeture, les travaux sont lourds. Et nous ne pouvions pas décaler ce chantier... Au mois de juillet, nous connaissons toujours une activité soutenue. Et au mois d'août, il est difficile de trouver des artisans. En parallèle, notre volonté était de terminer les travaux avant le boom des fêtes de Noël et du e-commerce qui commence dès novembre. Nous avons mis en place une continuité de services sur d'autres bureaux. » Avant d'annoncer : « À partir du 22 septembre, nous allons remettre en service un espace pour les conseillers bancaires, sur place, avenue Jules-Ravat. » Il justifie : « La Poste s'est engagée dans une opération de modernisation de ses bureaux afin d'améliorer les conditions d'accueil et de prise en charge de ses clients. »

Les Voironnais doivent prendre leur mal en patience, avant de découvrir une agence toute neuve qui rouvrira le 11 octobre avec les mêmes horaires qu'avant...

Karine BONNET

« La direction n'a rien voulu savoir »

Même le maire, Julien Polat, s'est ému de la situation : « C'est inacceptable que dans une commune comme Voiron, La Poste ferme aussi longtemps, à cette période de l'année, sans proposer une continuité de service satisfaisante. J'ai rencontré la direction pour trouver des solutions sur place, elle n'a rien voulu savoir. »

Forcément, sur les autres bureaux de Poste ouverts du Pays voironnais, les clients sont plus nombreux et se plaignent auprès des employés qu'ils rencontrent...

De son côté, Thierry Bas, adjoint au directeur en charge de l'organisation des bureaux de poste en Isère, explique : « On ne pouvait pas

## L'INFO EN + PRATIQUE

> Pour le retrait des colis et des courriers recommandés :

Carré Pros de Coublevie, 1020 route de Grenoble, du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h 45 à 17 h, le samedi de 8 h 30 à 12 h.

> Pour les autres opérations postales et bancaires :

La Poste de Saint-Étienne-de-Crossey, place de la Mairie ; La Poste de Moirans, 2 place Charles-de-Gaulle ; La Poste de Rives, 139 place de la Libération.



Des affiches et une banderole informent les clients de la fermeture temporaire de l'agence postale avenue Jules-Ravat. Le guichet automatique et la boîte aux lettres installées devant l'entrée fonctionnent toujours.

## Une agence rénovée pour une nouvelle organisation

Comme l'explique Thierry Bas, « l'objectif des travaux est d'améliorer le service aux clients. Cela passe par la rénovation et la modernisation du bureau de poste de Voiron. » Près de 138 000 € sont ainsi investis.

Concrètement, une fois que les travaux seront finis, les clients ne trouveront plus de guichets face à eux, mais des "îlots" avec des agents qui viendront directement à leur rencontre, dès l'entrée. Le tout avec une nouvelle signalétique et un espace neuf. « Les agents

disposeront de smartphones pour être mobiles dans l'agence. »

### « La démarche évolue »

Des automates pour l'affranchissement postal et les opérations bancaires seront également installés. « Nous allons faire en sorte que la plupart des opérations puissent être réalisées par les clients en toute autonomie. Ils auront à leur disposition des automates. Les agents seront présents pour les conseiller et les accompagner. » Et précise : « La moi-

tié des clients de Voiron utilisaient déjà des automates. »

La machine va-t-elle faire disparaître les agents ? Le directeur balaie la question : « Nous gardons la totalité des agents, soit six personnes qui se consacrent au conseil des clients. Mais d'après certaines sources syndicales iséroises, les agents sont inquiets... »

Thierry Bas conclut : « Les produits ne changent pas, c'est la démarche qui évolue. »