

# Bureau de poste : les usagers en première ligne

Dans une lettre envoyée le 13 juillet à la direction de La Poste, le maire de Virieu a signalé la forte volonté de sa commune et des communes des alentours de continuer à bénéficier des services de leur bureau de poste. Ni le maire, ni les habitants n'acceptent l'annonce par La Poste d'une réduction de 30,5 heures à 15 heures d'ouverture par semaine.

Une action de comptage, menée récemment devant le bureau de poste, a pris la mesure des besoins. Le comptage a été organisé par le Groupe citoyen local. « Dans cette action, nous avons recueilli le sentiment des habitants par rapport à la réduction d'heures, et nous avons recensé la fréquentation et les services utilisés. Nous souhaitons montrer que nous comptons, pour ainsi dire ! Les données et nos conclusions seront communiquées à nos élus. »

Presque une vingtaine de volontaires ont donné du temps pour tenir le stand et relever les données toute la semaine. Eux-mêmes usagers du bureau, ils viennent de Chélieu, Chassignieu, Vi-

rieu, Panissage, de toutes les communes environnantes.

**« Nous avons besoin de notre bureau de poste »**

Nancy, Gisèle, Sébastien et les autres se sont inscrits pour un ou plusieurs créneaux de 90 minutes ; d'autres, comme Jean-Marie ou Serge, ont prêté matériel ou locaux pour aider l'opération. En équipe de deux, les recenseurs ont demandé à chaque visiteur du bureau de poste les services qu'il ou elle avait utilisés (courrier, colis, banque, achat, envoi, réception), sa commune de résidence, son avis sur le projet de réduction d'horaires. Le temps passé dans le bureau par chaque visiteur a été relevé.

Depuis, le Groupe citoyen a remis au maire de Virieu une synthèse des relevés et un carnet rempli des commentaires des habitants. Un souci principal pour beaucoup des contributeurs au carnet : encore un service essentiel qui s'éloigne d'une vallée sans transport public. « Nous avons besoin de La Poste pour les retraits d'argent... ».

« Trop de km et pas de voiture ! ». « Pensez à l'impact sur les commerces et les entreprises ». « Très accueillant, que ce service perdure. ! »...

**351 personnes ont passé la porte d'entrée**

Contrairement à ce qui a été annoncé dans une précédente édition, le Groupe ne conteste pas les chiffres donnés par La Poste, malgré, dit-il, « la réticence de La Poste d'entrer en dialogue avec les usagers, pour expliquer ses calculs, échanger sur les besoins, construire un projet adapté. ».

Le Groupe ne comprend pas « l'absence de politique, que ce soit au niveau de l'État ou de La Poste, pour développer un service si important dans ce bassin de vie ».

Selon les recenseurs, 351 personnes ont utilisé le bureau de poste pendant la semaine du comptage : une personne en moyenne toutes les 5 ou 6 minutes. Et ceci de façon relativement soutenue les six jours d'ouverture.

Aux 351, ils ajoutent les 160



Une table, un cahier, un réveil, des documents, voilà l'ambiance lors du comptage du groupe citoyen.

autres personnes qui ont utilisé la boîte aux lettres extérieure. Au moins 26 communes différentes sont représentées par les usagers, dont certains viennent des commerces et entreprises locaux. Les plus fortes affluences ? Le vendredi, samedi et lundi. Les services les plus utilisés ? Affranchissement et envoi de lettres et colis, le retrait et le versement de fonds.

Parmi les demandes précises : un distributeur de billets, une photocopieuse,

un service au guichet en toute fin de journée.

En remettant les résultats et le cahier de commentaires aux bons soins du maire de Virieu, le Groupe citoyen se posait la question : « comment, étant donné la fréquentation constatée, le personnel du bureau de poste de Virieu allait-il pouvoir continuer de rendre un service si important, si son employeur poursuit son projet de réduire de moitié le temps d'ouverture du guichet ? »