

LES ANALYSES DE L'ACRF

2006 / 05

HALTE A LA DISPARITION DES BOITES POSTALES

Nous dénonçons il y a quelques mois¹ la fermeture d'ici 2009 de nombreux bureaux de poste ruraux, le maintien d'un seul bureau de poste dans beaucoup de communes fusionnées, et l'ouverture de la prestation de services postaux à des prestataires privés. Nous craignons que l'égalité des citoyens devant le service public postal soit mise à mal. Au sein même d'une commune fusionnée, les personnes en déficit de moyens de locomotion auront bien du mal à se rendre au bureau de poste qui désormais se trouvera sur une autre commune de l'entité où elles résident. Nous craignons que le service public postal perde en qualité : comment assurer en effet une définition cohérente des offres de service de LA POSTE quand ses prestations seront tantôt le fait d'un postier, tantôt celui d'un commerçant, d'un banquier, d'un guichetier de gare ? Nous craignons aussi que le système de haltes postales s'accorde bien mal avec l'organisation du temps des ruraux actifs² (le nouveau contrat de gestion prévoit que les 'points poste' consistent soit en un bureau de poste, soit en un magasin postal soit encore en une simple halte postale).

Mais il y a plus : des boîtes postales ont été supprimées sans avertissement dans de nombreux coins de la Wallonie au cours des derniers mois. Dans le Mémoire ACRF adressé aux partis francophones à la veille des élections régionales et des européennes de mai 2004, nous déplorions déjà la suppression de trop nombreuses boîtes postales dans les villages wallons. Voilà que cette vague de disparition s'accélère. Depuis mars 2003, quelque 2.500 boîtes aux lettres rouges de LA POSTE ont été retirées³, a indiqué le 13 février le secrétaire d'Etat aux Entreprises publiques, Bruno Tuybens, devant la Commission de l'Infrastructure de la Chambre. Actuellement, 17.000 boîtes aux lettres sont encore disséminées sur le territoire mais à terme, ce nombre descendrait à 14.000. Le secrétaire d'Etat a signalé que désormais LA POSTE ne pourrait supprimer de nouvelles boîtes que moyennant le respect de la procédure suivante : avertissement préalable du bourgmestre trois mois plus tôt, autocollant sur la boîte visée avertissant les usagers, courrier toutes-boîtes dans le quartier.

Cette procédure est une emplâtre sur une jambe de bois : nous refusons de voir fondre le nombre de boîtes aux lettres rouges en zone rurale. Cette analyse constitue à la fois un signal d'alarme et un instrument pour inciter chacun-e dans nos entités respectives, dans notre environnement proche, à réagir.

¹ WARRANT F., « Incertitude sur l'avenir des bureaux de poste ruraux » in *Les analyses de l'ACRF*, 2005/20, téléchargeable sur le site www.acrf.be/publications/analyses/analyses.php

² Le nouveau contrat de gestion prévoit que les 'points poste' consistent soit en un bureau de poste, soit en un magasin postal soit encore en une simple halte postale

³ C'est surtout dans les provinces de Hainaut et de Namur (985 boîtes) et de Liège et Luxembourg (842 boîtes) que le plus grand nombre ont été supprimées.

**ACTION CHRETIENNE RURALE DES FEMMES
ACRF - ASBL**

Rue Maurice Jaumain, 15 B-5330 Assesse

Editrice responsable : Léonie Gérard

Rédaction: Françoise Ansay et Françoise Warrant

Site Internet : www.acrf.be

Des parlementaires et des conseillers communaux inquiets

Devant nos assemblées élues, plusieurs parlementaires se sont inquiétés de l'évolution du service public postal au cours des derniers mois. Ainsi, devant la Chambre des Représentants, le 23 mai 2005, Joseph Arens (cdH) questionnait le Ministre des entreprises publiques : « Est-il exact que chaque village ne disposera plus que d'une seule boîte à lettres, dans un rayon de 1 500 mètres au lieu de 500 mètres, ce qui aurait d'importantes conséquences pour les personnes âgées ou ayant des difficultés à se déplacer ? Sur quels critères cette suppression serait-elle basée ? Comment comptez-vous ne pas pénaliser les zones rurales ? »

Ce à quoi le Ministre Johan Vande Lanotte, Ministre en charge à l'époque des Entreprises publiques répondait : « Une étude a montré que l'implantation des boîtes n'était pas assez rationnelle pour répondre de façon optimale aux besoins de la clientèle. Le critère de maillage adopté est d'une boîte dans un rayon de 500 mètres en zone urbaine et de 1 500 mètres en zone rurale, ce qui n'exclut pas des adaptations. Des boîtes pourront être enlevées mais d'autres pourront être placées là où il n'y en avait pas. De nouvelles boîtes seront placées sur les lieux de grand passage : grands magasins ou stations-service d'autoroutes, par exemple ».

Devant le Parlement wallon, plusieurs parlementaires ont aussi exprimé leurs craintes. Le 15 juin 2005, Guy Milcamps (PS) s'inquiétait de l'enlèvement des boîtes aux lettres dans certains hameaux et villages. En séance du 12 octobre 2005, Michel Bayenet (PS) s'exprimait en ces termes : « Je m'aperçois que l'accès aux services publics est de plus en plus difficile pour les gens de la campagne. Ici, on supprime des boîtes postales, là on ferme des bureaux de poste. (...) La marchandisation des services publics n'a pas sa place en Wallonie. Lorsque j'entends le terme de 'supérette de services', je sors de mes gons. Cela a une connotation commerciale. (...) Un service public ne se juge pas à l'argent qu'il rapporte, mais à ce qu'il fournit au citoyen en termes de qualité de vie ». Pierre-Yves Jeholet (MR) est aussi monté au créneau au cours de cette séance du Parlement wallon pour constater que les zones rurales sont toujours lésées, tout en relevant tout de même que certaines choses marchent bien : « la livraison du journal dans les zones rurales avant 7h30 du matin me semble importante pour une bonne information des citoyens ».

Dans les conseils communaux, beaucoup ont réagi aussi devant la suppression tantôt du bureau de poste, tantôt celle des boîtes rouges.

Mais que devient le service pour tous ?

Par arrêté royal du 17 mars 2000, LA POSTE est passée du statut d'entreprise publique autonome à celui de société anonyme de droit public. Ses missions de service public sont décrites dans le contrat de gestion qu'elle a conclu avec l'Etat belge. L'Arrêté royal portant approbation du quatrième contrat de gestion conclu entre LA POSTE et l'Etat, conclu pour une durée de cinq ans, soit du 24 septembre 2005 au 23 septembre 2010, est paru au Moniteur du 13 décembre 2005.

Le contrat de gestion établit dans son article 6 que « Au fur et à mesure de l'évolution de l'environnement technique, économique et social, LA POSTE veillera à développer des services qui répondent aux besoins des clients. Elle veillera notamment à assurer : 1° le rôle social du facteur, plus particulièrement envers les isolés et les démunis; 2° l'information adéquate au public, à la demande de l'autorité compétente, via le Ministre dont relève LA POSTE (...) ».

A l'article 19 du contrat de gestion, il est convenu en ce qui concerne la densité du réseau, que LA POSTE maintiendra une **infrastructure de base du réseau de collecte**, tri, transport et distribution **appropriée** pour respecter ses obligations relatives à la prestation du service universel et autres missions de service public visées à l'article 2 du présent contrat de gestion.

L'article 17 stipule que « Toutes les boîtes aux lettres indiquent l'heure limite de la dernière levée utile et l'adresse de la boîte aux lettres la plus proche où un dépôt plus tardif est possible. L'heure limite de la dernière levée sera fixée à 17 heures pour au moins une boîte aux lettres dans chaque commune et à 19 heures dans les localités où cela se justifie en fonction des besoins de la clientèle à évaluer chaque année par LA POSTE, en veillant à une **répartition équilibrée sur tout le territoire** » (nous soulignons).

Concernant l'information de la clientèle, en vertu de l'article 15 du 4° contrat de gestion, « pour toutes ses missions de service public, (...)LA POSTE s'engage à actualiser et publier régulièrement la Charte du Consommateur, en fonction des modifications de son offre, en s'appuyant notamment sur les éléments d'appréciation émanant du Comité consultatif pour les services postaux et du service de médiation prévus aux articles 43 et 47 de la loi du 21 mars 1991, et sur les résultats de l'étude de satisfaction visée à l'article 18 ».

En ce qui concerne la collecte du courrier, la récente fonte du nombre de boîtes postales, opérée sans aucun avertissement préalable des usagers (*sic!*) ne s'inscrit guère dans cette optique d'infrastructure de base appropriée du réseau de collecte sur tout le territoire, et encore moins dans une optique d'information de l'usager du service public !

Le 4° contrat de gestion entre LA POSTE et l'Etat, très disert sur les modalités de réaménagement du *retail* (organisation du système de points de vente), n'offre que des garanties assez vagues d'accessibilité aux services postaux pour les ruraux en matière de collecte du courrier.

Or, les kilomètres rendus nécessaires pour déposer du courrier dans une boîte postale éloignée pénalisent financièrement les ménages ruraux ! De plus, dans une perspective de développement durable, il est impensable que des entreprises de service public fassent exploser les besoins en déplacement des personnes vivant en zone rurale : n'ayant plus de boîte postale de proximité, elles seraient (elles sont) contraintes de parcourir des kilomètres pour trouver une boîte rouge ! Le coût environnemental d'une telle option dite de 'rationalisation' est injustifiable.

Le moteur de recherche de la Poste : un trompe-l'oeil

Il est intéressant de consulter le site de LA POSTE <http://www.post.be/site/fr/>. On y trouve sous la rubrique 'recherche boîtes postales' un outil permettant de trouver les boîtes postales les plus proches de l'adresse spécifiée (par exemple l'adresse du domicile), ainsi que des renseignements supplémentaires relatifs à cette boîte (heures de levée, jours de levée, proximité d'un autre service...).

Il est précisé que ce moteur de recherche ne fonctionne pas sur base des codes postaux mais sur base des distances. Seules les boîtes les plus proches de l'adresse spécifiée seront affichées. Il faut tout d'abord introduire son adresse.

Choisissez le type de boîtes postales (optionnel)

- dernière levée avant 17h00
- dernière levée entre 17h00 et 19h00
- dernière levée en semaine à partir de 19h00
- levée le samedi
- près d'un bureau de poste
- près d'un supermarché
- dans une galerie commerciale
- près d'une gare IC/IR

Cet outil présente sans doute des commodités : entre autres, il permet de choisir une boîte aux lettres en fonction des heures de levée en semaine ou le samedi ; il permet de choisir une boîte postale se situant à proximité d'autres services (on n'est pas loin de la logique consistant, pour le prestataire du service, à offrir un bouquet de services).

Cependant, l'outil présente un gros inconvénient. Il faut nécessairement spécifier l'adresse. On ne peut pas introduire le seul code postal (sans quoi le logiciel apporte la réponse suivante à votre requête : « Trop d'adresses ont été trouvées. Veuillez préciser votre recherche ». Or, cela permettrait de se faire une idée plus précise du maillage des boîtes postales au niveau d'une échelle géographique (au niveau d'une commune, de plusieurs communes, d'une sous-région). C'est un logiciel qui atomise en quelque sorte la démarche de recherche d'une boîte postale et empêche toute représentation synthétique de la densité de boîtes postales dans un rayon géographique donné.

Nous pensons que, dans le cadre du service public postal, il est indispensable que l'offre soit suffisamment transparente pour l'utilisateur et qu'il puisse se représenter facilement la carte des endroits où le service est offert (en l'occurrence, qu'il puisse disposer aisément d'une carte figurant les emplacements de boîtes postales).

Nous déplorons aussi que l'outil ne suive pas la cadence des suppressions !

Mobilisons-nous !

Au sein du mouvement, des femmes ont pris conscience de la suppression récente de la boîte postale proche de chez elles et ont décidé de ne pas laisser tomber les bras. Cette suppression n'est pas forcément une fatalité ! Pourquoi ne pas tenter de négocier autant que faire se peut avec les preneurs de décision au sein de LA POSTE pour tenter de maintenir des boîtes postales de proximité ? Dans le village de Failon, à l'initiative du groupe local ACRF Femmes en milieu rural de la commune d'Havelange -et pourquoi pas dans d'autres villages ? - une pétition circule...

Au Service Clientèle de LA POSTE
LA POSTE
Boîte postale 5000
1000 Bruxelles

Mesdames, Messieurs,

Comme nous sommes éloignés de sept kilomètres du bureau de Poste et du centre de notre commune d'Havelange, nous sommes particulièrement attentifs aux services de proximité dont nous avons besoin.

Nous demandons le rétablissement de la boîte aux lettres à FAILON, dans la Grand' Rue, au mur près de l'église. Cet endroit est bien situé au centre du village et permet un accès aisé aussi bien pour les automobilistes qui utilisent la R.N. 938 que pour les personnes qui ont peu de moyens de déplacement, notamment les personnes âgées et handicapées.

Serait-il possible de rétablir la levée de cette boîte à 11 heures comme c'était le cas auparavant?

En espérant une réponse positive de votre part, nous vous remercions d'avance de l'attention que vous porterez à notre demande.

Des usagers de la boîte aux lettres de Failon-village

Noms et prénoms	Adresses	Signatures

Cette demande collective est organisée
à l'initiative du groupe local ACRF, Femmes en milieu
rural, de la commune de Havelange
Adresse de Contact : Marie-José Meessen, rue de Buzin, 3, 5370 Failon- Barvaux/Cz

Si vous constatez également la disparition de votre boîte postale de proximité, n'hésitez pas :

1. à introduire une réclamation à titre personnel à LA POSTE (sur le site de LA POSTE, on trouve un formulaire-type de réclamation concernant l'heure de levée de votre boîte, ou sa localisation ou les indications fournies sur la boîte) ;
2. en cas de non-réponse de la part de LA POSTE, à déposer une plainte auprès du Médiateur de LA POSTE, Rue Royale 97 - 2e étage, 1000 BRUXELLES, www.ombudsman.post.be ou Tél. 02.221.02.30 - Fax 02.221.02.44 ;

3. à faire de votre réclamation une démarche plus collective en rédigeant une lettre de pétition (cfr. l'exemple de Failon) ;
4. à faire signer la pétition par le plus grand nombre de personnes fréquentant la boîte postale supprimée ou en voie de disparition (à condition qu'elles aient 18 ans) ;
5. à l'adresser au service clientèle de LA POSTE :

LA POSTE
Boîte postale 5000
1000 Bruxelles (Envoi gratuit. Ne pas affranchir.)

6. à communiquer votre initiative au service communautaire de l'ACRF de façon à ce qu'on puisse relayer l'ensemble de vos démarches de protestation auprès des médias, des parlementaires, du Ministre fédéral ayant la tutelle des Entreprises publiques, et enfin auprès des dirigeants de la Poste.

Françoise WARRANT, chargée d'étude ACRF
13 février 2006

**L'ACRF souhaite que
les informations qu'elle publie soient diffusées et reproduites.
N'oubliez pas dans ce cas de mentionner la source.**

