

Du 01 août au 31 août 2021

Le Progrès 03 août

PANISSIÈRES

Un facteur-guichetier pour conserver la proximité

La Poste de la commune a décidé d'utiliser une pratique instaurée depuis un peu plus de dix ans : le facteur-guichetier. Une façon pour l'entreprise de conserver des horaires d'ouverture intéressants pour ses clients.

S'il n'est pas une nouveauté pour La Poste, le principe du facteur-guichetier n'est pas pour autant très connu. « C'est un modèle que nous avons commencé à mettre en place il y a une dizaine d'années », explique Danielle Rochas, de la direction régionale Rhône-Loire. Il est aujourd'hui structuré et très solide. » Ce modèle s'est imposé à l'entreprise alors que ses volumes commençaient à baisser sur son activité courrier, mais aussi sur la fréquentation de ses bureaux dans les toutes



Un système qui permet à La Poste de conserver un accueil au public dans les lieux où la fréquentation s'est tassée. Photo Progrès/Yves GAUTHIER

petites communes et villages. Si l'idée était séduisante, il fallait néanmoins parvenir à rassembler les deux branches de l'entreprise, à savoir, son activité courriers/cols et son activité réseau bancaire. Une gageure qui répondait néanmoins à un enjeu fort : rester présent sur certaines zones où il devenait compliqué de maintenir un bureau de poste de plein exercice. » Il

devenait délicat par endroits d'assurer un temps de travail complet aux facteurs », reconnaît la responsable.

30 bureaux dans la Loire et le Rhône

Le dispositif a donc été testé, éprouvé puis amélioré pour se fixer sur sa forme actuelle. Aujourd'hui, sur l'ensemble du territoire français, ce sont

1 000 facteurs-guichetiers qui sont installés. « Nous avons effectué un gros travail entre les deux services pour ce déploiement », ajoute Danielle Rochas. « Avec toujours cette idée de mettre nos forces en commun pour assurer le meilleur service à la population. » Dans le Rhône et la Loire, une trentaine de bureaux de poste fonctionnent selon ce schéma.

Dans tous les cas, une étude est réalisée sur le secteur où ce système est envisagé. « On doit s'assurer que cela fonctionne au niveau du temps de travail », détaille la responsable. Pour cela, La Poste cible des bureaux qui ne seront ouverts qu'à mi-temps au public. Il faut ensuite trouver sur place un volontaire qui accepte de suivre une formation lourde. Après une sélection en interne, le postier suit une ving-

taine de jours de cours théorique et d'immersion pratique. « Il devient chargé de clientèle », précise Danielle Rochas. « Il doit donc être formé à tous les éléments du réseau. » L'organisation s'affine ensuite en fonction des spécificités de l'endroit : tournée le matin, bureau ouvert l'après-midi ou le contraire.

2 h 30 d'ouverture par jour

À Panisnières, la situation est intermédiaire du fait de l'importance des tournées et de la présence d'un petit centre de tri accolé au bureau. « Le système nous a permis d'améliorer l'accessibilité », affirme Danielle Rochas. « Le bureau est désormais ouvert 2 h 30 par jour du lundi au samedi. » Ceci pour la satisfaction des nombreux habitants qui le fréquente chaque jour.

Yves GAUTHIER

Un choix positif pour Julien Delorme

Il n'est encore pas 10 heures ce matin-là, mais les premiers clients du bureau postal attendent déjà l'ouverture. À l'intérieur, Julien Delorme s'installe derrière le guichet. Pendant 2 h 30, les demandes vont se succéder. Entre un dépôt de colis, une récupération de lettre recommandée ou un retrait d'argent, l'activité est soutenue. « C'est toujours très varié », reconnaît-il.

Un rythme très soutenu

Entre les opérations de courrier et celles de la banque, il doit pouvoir maîtriser toutes les demandes qui lui sont adressées. Après trois quarts d'heure sans temps morts, une première accalmie apparaît. « Je suis en remplacement sur ce poste depuis le mois d'avril », explique-t-il. « Et durant trois semaines cet été, je remplace à 100 % la titulaire.

» Pour Julien, la journée débute dans le local de tri du courrier pour faire de la préparation. Après son passage au guichet, il retrouve le local pour préparer le courrier au départ. « Je ne regrette absolument pas de m'être porté volontaire pour être facteur-guichetier », affirme-t-il. « C'est très agréable de pouvoir accueillir le public comme cela. »

Entré à la Poste en 2009, Julien Delorme a débuté par le guichet. Il occupe ce poste à Panisnières, Feurs et Boët-sur-Lignon avant de basculer vers la distribution. « Je l'ai fait à Feurs et Veuve avant de revenir à Panisnières », se souvient-il. Et quand l'occasion s'est présentée d'alterner les deux, il n'a pas hésité avant de déposer sa candidature. « Le rythme est différent, mais il me convient bien », ajoute-t-il. Mais déjà, la sonnette de la porte retentit.



Cet été, Julien Delorme tient le guichet pendant 2 h 30 le matin. Photo Progrès/Yves GAUTHIER

Cette fois-ci, c'est un suivi de courrier après un déménagement qu'il faut organiser. Une tâche de plus dans une matinée bien remplie.

Une « solution transitoire » pour le maire

Christian Mollard, maire de Panisnières, n'est pas complètement convaincu par cette organisation au bureau de Poste. « Nous sommes passés brutalement de 28 heures à 15 heures », lâche-t-il. « Je ne cesse de répéter que c'est encore moins de service à la population pour nos zones rurales, alors que nous en avons besoin davantage pour éviter la fracture numérique, des déplacements énervergiques, et pour recréer du lien social. La solution du facteur-guichetier ne peut être, à mon sens, que transitoire. »

Dans le cadre du dispositif « Petites villes de demain », il souhaite que des discussions sur l'ensemble des services aux besoins de la population, dont la Poste, soient ouvertes. Ce travail avec les services de l'État (il a rencontré en juillet le sous-préfet pour l'informer, N.D.L.R.) doit également se conduire avec la communauté de communes dans le cadre de l'aménagement du territoire.



Christian Mollard souhaite le maintien des services en zone rurale. Photo Progrès/Alain BLEIN

PANISSIÈRES

Serge Thavel dresse le bilan du stage Dribbléo

Le stage Dribbléo s'est déroulé du 12 au 16 juillet sur le site de Panissières. Malgré la pandémie et le temps exécrable, ce fut un succès.

Samedi matin, Serge Thavel, directeur adjoint de Dribbléo, avec Gilles Villeneuve, de retour de La Baule où se sont déroulés les derniers stages, a fait le bilan de celui de Panissières : « Nous avons eu en tout, en quatre semaines, sur l'ensemble des stages, 160 jeunes dont 55 à Panissières en une seule semaine, ce qui est formidable. Tout à démarrer dans cette commune des Montagnes du Matin où il règne un engouement particulier. »

La pluie, invitée indésirable de ce stage

Il poursuit : « Joueurs et staff technique aiment se retrouver dans ce magnifique cadre mis à



Ce samedi Serge Thavel (1^{er} à gauche) a dressé un bilan positif avec le FC2M et la commission sports.
Photo Progrès/Alain BLEIN

notre disposition. Pour rien au monde on voudrait quitter Panissières, nous avons des relations particulières avec la mairie qui fait tout pour que cela se déroule parfaitement. Le FC2M cher à son président Rémy Perret, Christian

Mollard maire et Laurent Mioche adjoint aux sports ont été parfaitement à l'écoute, les services techniques ont été disponibles ainsi qu'Évelyne responsable de la salle d'animation. »

« Parmi les stagiaires, quinze

étaient logés au collège, il y avait pas mal de joueurs du club local. La pluie qui s'est abattue tous les jours n'a pas entamé l'enthousiasme des enfants qui avaient faim de ballons, nous avons effectué plus de futsal, le terrain en herbe nou-

vement drainé était excellent. Nous avons inauguré les vestiaires tout neufs. Les retours des joueurs, parents sont plus que positifs. Nous avons appliqué strictement le protocole fédéral, en vigueur mais aussi le protocole préfectoral », commente Serge Thavel.

Des animations qui ont ravi les stagiaires

« Une prise de température sur l'ensemble de nos stagiaires, du staff technique a été effectuée tous les jours. Trois animations ont marqué les stagiaires : le théâtre, la boxe éducative. Ils et elles ont adoré prendre les gants mais la chasse au trésor à travers le bourg a été sublimée grâce à l'intervention de Bernard Ducreux, ancien cheminot, expert SNCF, expliquant l'histoire des deux gares panissières qui n'ont pas vu de trains. Nous avons hâte d'être au prochain stage avec de nouvelles animations. »

De notre correspondant
Alain BLEIN