

DOSSIER DE PRESSE

Inauguration du tout nouveau concept de La Poste de Tarbes Jaurès

Olivier Kozar, Directeur de l'Enseigne La Poste Midi-Pyrénées Ouest et **Michel Salthun-Lassalle**, Directeur de La Poste de Tarbes Jaurès, **inaugurent aujourd'hui le tout nouveau concept de La Poste de Tarbes Jaurès** en présence de Jean-Pierre Dubarry, Conseiller Général, Andrée Doubrère, Adjointe au maire de Tarbes en charge de l'action sociale et du handicap, **Gilles Craspay**, Membre de la Commission Départementale de Présence Postale Territoriale et **Jean-Claude Duzer**, Président de la Commission Départementale de Présence Postale Territoriale.

Le concept Espace Service Clients

- **Le programme Cap Relation Clients 2015 : plan stratégique de l'Enseigne La Poste**

L'adaptation du bureau de poste de Tarbes Jaurès à un nouveau modèle d'accueil et de conseil fait partie du programme Cap Relation Client 2015, plan stratégique de l'Enseigne La Poste, lancé fin 2008. L'objectif est d'améliorer le service rendu au public pour **atteindre 95 % de clients satisfaits et en particulier diminuer le temps d'attente**.

Testé depuis février 2009 dans les bureaux de poste parisiens, le nouveau concept « Espace Service Clients » est déployé dans les 1000 plus grands bureaux de France d'ici fin 2011.

Tarbes Jaurès fait ainsi partie des 1000 premiers bureaux de poste de France qui ont bénéficié de travaux de modernisation selon ce nouveau concept.

- **Le nouveau modèle d'accueil et de conseil de l'Enseigne La Poste**

Le bureau de poste a rouvert ses portes durant l'été 2010. Bénéficiant d'importants travaux d'aménagement, ils ont permis de mettre en place **le nouveau modèle d'accueil et de conseil de l'Enseigne La Poste**, axé sur les quatre principales attentes des clients (accessibilité, accueil, efficacité du service, qualité du conseil) et reposant sur :

- un service simple et rapide, sans attente pour les opérations simples, grâce aux automates et aux « îlots » dédiés ;
- un conseil personnalisé et complet pour les clients bancaires et professionnels ;
- des services à valeur ajoutée.

Dans ce nouvel espace, les guichetiers **conseillent, orientent et accompagnent les clients**. Dix semaines ont été nécessaires pour transformer complètement le bureau de poste selon cette nouvelle configuration.

DOSSIER DE PRESSE

A La Poste de Tarbes Jaurès

- **Un accueil personnalisé et des espaces dédiés**

Véritable espace au service du client, le nouveau bureau de poste dispose d'une salle du public organisée pour une prise en charge personnalisée. Ces changements innovants modifient la perception du bureau de poste par les clients et leur progression dans l'espace. L'agencement de l'espace intérieur est complètement repensé et s'appuie sur des espaces dédiés :

- toute la **signalétique** du bureau est adaptée pour guider les clients ;
- les produits sont présentés dans un **meublé libre-service** ;
- l'**espace automates** permet d'affranchir le courrier, de retirer de l'argent, de faire des photocopies, ..., ou de déposer ses chèques grâce à l'urne de dépôt de chèques ;
- **deux îlots ont été implantés** pour orienter les clients en fonction de leurs besoins, accueillir et servir rapidement les clients professionnels et traiter le plus rapidement les opérations de retrait/dépôt des colis et des lettres recommandées, ainsi que l'encaissement rapide des achats réalisés en libre-service ;
- **deux guichets ont été maintenus** pour les opérations bancaires spécifiques, comme les retraits et dépôts d'argent, les opérations Western Union, etc ;
- accessible aux personnes à mobilité réduite, le bureau de poste de Tarbes Jaurès dispose de bandes de guidage au sol pour les malvoyants, une boucle magnétique pour les malentendants et des étiquettes en braille sur les gondoles produits.

- **Un bureau de poste pas comme les autres**

La Poste de Tarbes Jaurès illustre également de manière exemplaire l'engagement commun de la direction et de toute l'équipe du bureau pour une meilleure insertion des agents et des clients en situation de handicap.

Sa particularité : être le premier bureau de France, dont la transformation en Espace Service Clients a bénéficié d'**installations spécifiques pour être adaptées aux handicaps de certains collaborateurs**.

Le bureau de poste de Tarbes Jaurès a ainsi remporté à Paris, le 19 mai dernier, **le prix national du Trophée Handifférences 2011**, un concours interne mis en place par Le Groupe La Poste pour récompenser les meilleures initiatives en faveur de l'intégration professionnelle de collaborateurs en situation de handicap ou d'inaptitude.

- **Chiffres clés et informations pratiques**

- Le Directeur d’Etablissement : Michel Salthun-Lassalle ;
- 21 collaborateurs ;
- 450 clients par jour en moyenne ;
- Le bureau de poste est ouvert les lundi, mardi, mercredi et vendredi de 9h à 18h, le jeudi de 9h à 12h15 et de 13h à 18h et le samedi de 9h à 12h

[A propos du Groupe La Poste](#)

Société anonyme à capitaux 100 % publics depuis le 1er mars 2010, La Poste est un modèle original de groupe multi-métiers structuré autour de quatre activités : le Courrier, le Colis/Express, La Banque Postale et l’Enseigne La Poste. Chaque année, les 17 000 points de contact de La Poste accueillent 45 millions de clients particuliers et 3,5 millions de clients entreprises. L’appareil industriel de La Poste lui permet de traiter et d’acheminer 27 milliards d’objets par an. En 2010, le groupe La Poste a réalisé un chiffre d’affaires de 20,9 milliards d’euros et emploie plus de 276 000 collaborateurs. A l’horizon 2015, La Poste a pour ambition de devenir un leader européen dans les services de proximité postaux et financiers. Fidèle à ses valeurs et à ses missions de service public, fort de l’engagement de l’ensemble des postiers, le groupe La Poste veut être une référence de la modernité publique.
