



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

La Poste

Question écrite n° 101340

Texte de la question

M. Francis Falala appelle l'attention de M. le ministre délégué à l'industrie sur la mise en place des bureaux nouvelle génération de La Poste. Il le remercie de bien vouloir lui préciser les informations dont il dispose à ce sujet, notamment pour le département de la Marne et la ville de Reims.

Texte de la réponse

La Poste a prévu de consacrer près de 770 millions d'euros sur la période 2005-2007 pour la modernisation de son réseau de bureaux de poste. Ce plan, intitulé « Cap relation client », vise à offrir aux clients de La Poste un cadre d'accueil rénové, moderne et adapté à leurs besoins. C'est ainsi que 1 200 rénovations et/ou modernisations de bureaux de poste sont programmées en 2006 et autant en 2007. Les bureaux sont réaménagés avec comme préoccupation centrale d'offrir un meilleur accueil de la clientèle. Une signalétique est notamment mise en place, destinée à orienter les clients vers le parcours d'accueil le plus adapté. Dans le cadre de cette nouvelle organisation, les clients seront orientés en fonction de leurs besoins, vers les différents services du groupe La Poste, ou vers de nouveaux services de proximité, l'objectif étant de réduire les délais d'attente. La volonté de La Poste est bien de transformer ses 17 000 points de contact en autant de points de vente, lieux de vie et de commerce, au bénéfice de sa clientèle et de devenir une entreprise attractive pour une clientèle plus jeune. Il est à noter que près de 150 millions d'euros sont consacrés, sur l'ensemble de la période 2005-2007, au volet social du plan Cap relation client. Ainsi, un programme de formation et d'accompagnement de nouveaux parcours de carrière, complété par un volet en matière de santé au travail, a été mis en place pour les collaborateurs de La Poste. Cette démarche s'accompagnera de nouveaux recrutements, là où ils s'avéreront nécessaires. Dans le cadre de ce plan, La Poste a également lancé, à la fin de l'année 2005, un programme de vingt-quatre bureaux pionniers, nouveau concept de bureaux de poste toujours centrés sur l'accueil et dotés d'un espace de libre service. Ces bureaux pionniers serviront de laboratoires pour tester de nouvelles conditions d'accueil de la clientèle et rechercher les améliorations nécessaires. Ces bureaux pionniers ont déjà été déployés et serviront de prototypes pour que les enseignements tirés de leur exploitation profitent à l'amélioration de la qualité de service offerte à tous les clients. Concernant plus particulièrement le département de la Marne, sept rénovations de bureaux en bureaux de nouvelle génération ont été programmées en 2006 et 2007. Il s'agit des points de contact de Reims Cérès, Reims Drouet d'Erlon, Reims Boulingrin, Reims Jean-Jaurès, Reims Wilso, Epernay Principal et Vitry-le-François. En outre, dans le courant de l'année 2007, des travaux de rénovation sont prévus dans les établissements de Taissy et Aiglure. Enfin, un projet de délocalisation du bureau de poste de Fagnières est également prévu au sein du centre commercial Leclerc de cette commune.

Données clés

Auteur : [M. Francis Falala](#)

Circonscription : Marne (1^{re} circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 101340

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 1er août 2006, page 7956

Réponse publiée le : 19 septembre 2006, page 9887