



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

La Poste

Question écrite n° 14437

Texte de la question

M. Étienne Mourrut appelle l'attention de Mme la ministre déléguée à l'industrie sur le taux de satisfaction des usagers de La Poste et notamment du service courrier. La Poste a fait la démonstration, par le passé de sa capacité à évoluer et à s'adapter, elle disposait alors de nombreux atouts tels que sa notoriété, sa compétence, un bon niveau de satisfaction globale de ses clients. Aujourd'hui ce niveau de satisfaction tend dangereusement à baisser et notamment en matière de distribution du courrier qui n'est pas assurée correctement et surtout pas de manière régulière ; nonobstant les résultats issus d'enquêtes de satisfaction réalisées par des organismes extérieurs. Ces indicateurs sont-ils fiables et peuvent-ils servir de base pour analyser le suivi des actions mises en oeuvre dans le cadre des objectifs que La Poste s'est fixé au contrat d'objectifs et de progrès portant contrat de plan entre l'Etat et La Poste 1998-2000 ? Dans le cadre de ce contrat d'objectifs et de progrès des axes de développement ambitieux ont été définis ; encore faut-il qu'ils confortent ses missions de service public. Quelles sont les raisons de ces dégradations : une inadaptation du réseau aux besoins du public (critères appropriés en zone rurale, urbaines et sensibles, problèmes de proximité) ? Un manque de concertation locale ? Un manque d'effectifs ou une inadaptation des personnels aux nouvelles réalités de terrain ? Aussi, reprenant le malaise des usagers de La Poste, il lui demande de bien vouloir lui indiquer quelles actions elle compte mettre en oeuvre pour que La Poste redonne confiance à ces clients, notamment en matière de distribution du courrier, et puisse être durablement l'un des meilleurs services postaux en Europe et une entreprise parmi les plus performantes sur ses marchés.

Texte de la réponse

La ministre déléguée à l'industrie a eu l'occasion de prendre la mesure des enjeux immenses de cette belle entreprise de service public qu'est La Poste. Les attentes exigeantes de ses clients, l'ouverture progressive de ses marchés et la nécessité de renforcer son bilan font peser sur elle de redoutables défis. L'Etat, au fil du précédent contrat de plan, a intégralement tenu ses engagements ; il a en particulier pris à sa charge la dérive annuelle des charges de retraite de La Poste, pour un montant croissant chaque année de près de 100 millions d'euros. Il a, conformément aux « accords Galmot » conclus avec la presse, réévalué les tarifs appliqués au transport de presse pour un montant qui représente aujourd'hui près de 150 millions d'euros de chiffre d'affaires supplémentaire pour La Poste. L'Etat aura à coeur, dans la négociation du contrat de plan, de faire émerger une vision commune à l'avenir de La Poste entre l'entreprise, ses salariés, ses partenaires économiques et sociaux. D'un effort partagé doit surgir une entreprise tournée vers l'avenir et confiante dans ses ressources.

Données clés

Auteur : [M. Étienne Mourrut](#)

Circonscription : Gard (2^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 14437

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : industrie
Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 17 mars 2003, page 1955

Réponse publiée le : 11 août 2003, page 6339