



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

La Poste

Question écrite n° 36493

Texte de la question

M. Marc Le Fur demande à Mme la ministre déléguée à l'industrie de lui donner des indications sur les démarches qualité qui ont été engagées à La Poste, ainsi que les projets dans ce domaine.

Texte de la réponse

Pour offrir à ses clients une meilleure qualité de service et pour répondre à un fort contexte concurrentiel et de libéralisation des marchés du courrier, La Poste a lancé en octobre dernier le plan performance qualité. Ce plan vise à améliorer le fonctionnement de l'ensemble des maillons de la chaîne du courrier, de la collecte à la distribution, mais aussi à améliorer l'image de La Poste (peinture des boîtes aux lettres, tenue des facteurs, etc.). L'objectif est d'atteindre 80 % du courrier distribué en J + 1 en 2004. Le plan a déjà commencé à produire ses effets, car le taux de J + 1, inférieur à 70 % en 2003, atteint 75 % en mars 2004. Au-delà, La Poste a lancé « Cap Qualité Courrier 2007 », vaste chantier de modernisation de l'activité courrier, qui consiste à substituer au système actuel une nouvelle organisation mieux adaptée à l'implantation et aux besoins des clients entreprises comme particuliers. Dans le cadre de ce projet, La Poste a décidé d'investir 3,4 milliards d'euros pour la période 2004-2010 pour transformer son outil industriel. Il est prévu, à terme, au moins une plate-forme industrielle par région, située au cœur des bassins économiques et des noeuds de transports, et plusieurs dizaines d'établissements de collecte, de traitement et de distribution du courrier par département. Au total, ce sont plusieurs milliers de plates-formes d'une toute nouvelle génération qui seront créées ou totalement rénovées sur l'ensemble du territoire, faisant ainsi de ce projet le plus important programme industriel du pays pour les prochaines années. La future organisation permettra de s'engager sur la fiabilité, la régularité et la sûreté des envois. L'objectif est d'atteindre, dès 2007, une amélioration de l'acheminement et de la distribution du courrier avec 85 % du courrier distribué en J + 1.

Données clés

Auteur : [M. Marc Le Fur](#)

Circonscription : Côtes-d'Armor (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 36493

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 30 mars 2004, page 2424

Réponse publiée le : 22 juin 2004, page 4736