ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

courrier

Question écrite n° 78814

Texte de la question

M. François Vannson appelle l'attention de M. le ministre délégué à l'industrie sur le service courrier interentreprise de La Poste. Ce service est destiné spécialement aux entreprises afin de permettre une plus grande efficacité dans l'acheminement du courrier des sociétés. Dans le contexte économique actuel, il paraît indispensable que l'arrivée du courrier s'établisse le plus rapidement possible, notamment en ce qui concerne les moyens de paiement, ce qui n'est malheureusement pas toujours le cas. Aussi, il lui demande donc de bien vouloir lui indiquer quelle mesure il entend prendre afin que ces dysfonctionnements, peu nombreux mais regrettables, ne se reproduisent plus.

Texte de la réponse

Les objectifs de La Poste pour la période 2003-2007 ont été fixés dans le contrat de plan avec l'État en matière de qualité de service. Un gros effort d'investissement et de réorganisation a été initialisé pour que La Poste atteigne, en 2007, l'objectif de 85 % du courrier urgent distribué le lendemain. Ces objectifs ambitieux sont conformes aux standards européens. En ce qui concerne le courrier destiné aux entreprises, celui-ci fait l'objet d'un traitement spécifique, le CEDEX (courrier d'entreprise à distribution exceptionnelle) qui permet d'identifier et de prioriser ce flux tout au long de la chaîne d'acheminement. Ainsi, fin octobre 2005, le niveau de qualité de service du courrier destiné aux entreprises était au plan national de 81 % à J + 1, soit 2 points de plus que celui du courrier destiné au ménage, en progression de 3,6 points par rapport, à l'année 2004. Pour la même période, les résultats de la Lorraine sont meilleurs encore avec respectivement 86,3 % du courrier à J + 1 pour le flux CEDEX et de 82,6 % pour le flux ménage. Cette performance est, il faut le rappeler, mesurée par des organismes indépendants, externes à La Poste. Mais le vieillissement de l'appareil de production est parfois source de frein à l'amélioration de la qualité de service et cause de certains dysfonctionnements. C'est pourquoi, La Poste a entrepris, sur la période 2004-2010, un vaste plan de modernisation de sa chaîne de production courrier du dépôt à la distribution « Cap Qualité Courrier » pour améliorer la qualité de service rendue à ses clients et lui permettre d'être en 2010 l'un des opérateurs les plus efficaces en Europe en matière de coûts et de qualité. Ce plan, qui représente un investissement de 3,4 milliards d'euros, dont 1,8 pour les machines et l'immobilier, verra l'une de ses premières réalisations en Lorraine avec l'ouverture de la plate-forme courrier industriel de Pagny-les-Goin pouvant traiter 3 millions de plis par jour sur les 9 machines de tri dont elle pourra disposer. Ce projet doit permettre à La Poste d'atteindre un niveau de qualité de service de la lettre à J + 1 de 85 % en 2007 et de 90 % en 2010 comme le prévoit le contrat de plan avec l'État. Par ailleurs, de nouveaux services à valeur ajoutée vont renforcer l'offre de La Poste et la satisfaction de ses clients entreprise : solutions éditiques innovantes, de la conception à la distribution, s'appuyant sur internet, proposées par les filiales de La Poste Maileva et Aspheria, ou encore le suivi des envois de bout en bout.

Données clés

Auteur : M. François Vannson
Circonscription : Vosges (3e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/12/questions/QANR5L12QE78814

Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 78814
Rubrique : Postes
Ministère interrogé : industrie
Ministère attributaire : industrie

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 22 novembre 2005, page 10737
Réponse publiée le : 7 février 2006, page 1294