



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

La Banque Postale

Question écrite n° 94543

Texte de la question

M. Pierre Morel-A-L'Huissier attire l'attention de M. le ministre délégué à l'industrie sur les nouveaux services de la Banque postale. La Poste s'est en effet dotée de nouvelles activités bancaires. Il souhaiterait savoir si elle compte aménager des espaces d'accueil distincts que ceux prévus pour les clients des services traditionnels de La Poste ce, afin de répondre à des soucis de confidentialité et de sécurité pour les uns et d'éviter de trop longues files d'attente pour les autres.

Texte de la réponse

Le principe de la création de la Banque postale a été formellement posé par l'article 16 de la loi n° 2005-516 du 20 mai 2005 relative à la régulation des activités postales. À la suite de l'agrément préalable du comité des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (CECEI), en date du 30 novembre 2005, la société Efiposte, l'une des filiales financières de La Poste, est devenue la Banque postale depuis le 1er janvier 2006. Le contrat de performance et de convergence signé entre La Poste et l'État pour les années 2003 à 2007 prévoit que La Poste doit s'adapter aux évolutions de l'environnement pour devenir une entreprise concurrentielle compétitive grâce à la modernisation de ses processus de production et au renouvellement de son offre de service à ses clients. C'est ainsi que La Poste a mis en place le plan « cap relation client 2007 », qui couvre la période 2005-2007 et qui a pour objectif la modernisation de son réseau de bureaux de poste afin d'offrir à ses clients un cadre d'accueil rénové, moderne et adapté à leurs besoins et à leurs attentes. Ces nouveaux bureaux seront construits autour d'un pivot central, la qualité de l'accueil est en effet l'idée force sur laquelle se fonde ce projet. Grâce à cette nouvelle organisation des bureaux de poste, les clients seront orientés dès leur arrivée dans le bureau, en fonction de leurs besoins vers les différents services du groupe La Poste. Dans le cadre de ce plan, La Poste a lancé à la fin de l'année 2005, un programme de vingt-quatre bureaux « pionniers », nouveau concept de bureaux de poste centrés sur l'accueil et dotés d'un espace libre service, qui serviront de « laboratoires » pour tester le concept en grandeur nature et apporter les améliorations nécessaires. Par ailleurs, 1 200 rénovations et/ou modernisations de bureaux de poste sont programmées en 2006 et autant en 2007. S'agissant plus particulièrement de la confidentialité dans les bureaux, il convient de préciser que les principaux bureaux de poste sont équipés de locaux séparés dédiés au conseil financier. Par ailleurs, La Poste étudie actuellement plusieurs solutions techniques destinées à optimiser l'isolation phonique et visuelle de ces établissements afin de garantir la confidentialité des échanges et d'assurer la sécurité des biens et des personnes. Les tests techniques en cours permettront donc d'ici quelques mois de sélectionner la solution qui sera finalement retenue pour généralisation.

Données clés

Auteur : [M. Pierre Morel-A-L'Huissier](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 94543

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 16 mai 2006, page 5084

Réponse publiée le : 4 juillet 2006, page 7099