



# CONSULTATION PUBLIQUE SUR LE CONTRAT D'ENTREPRISE ETAT – LA POSTE 2018-2022

**Présentation des résultats**

**Octobre 2017**

## **Contacts**

**Pauline Fournet**, chef de bureau  
[pauline.fournet@finances.gouv.fr](mailto:pauline.fournet@finances.gouv.fr)

**Nicolas Fert**, chef de projet études  
[nicolas.fert@finances.gouv.fr](mailto:nicolas.fert@finances.gouv.fr)

# CONTEXTE ET MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE

- **La loi du 2 juillet 1990 confie à La Poste, société anonyme à capitaux publics, quatre missions de service public** : le service universel postal, la contribution à l'aménagement du territoire, le transport et la distribution de la presse et l'accessibilité bancaire.
- Afin de définir les objectifs et les modalités d'exécution de ces missions, **l'Etat conclut avec La Poste un contrat d'entreprise**. L'actuel contrat arrivant à son terme à la fin de l'année 2017, **un nouveau contrat est en préparation pour la période 2018-2022**.
- En sa qualité de tutelle, **l'Etat souhaite associer les citoyens et les parties prenantes** aux réflexions menées et s'assurer que les missions de service public confiées à La Poste correspondent à un besoin réel, dans un environnement social, économique et financier en pleine évolution. **En conséquence, la Direction générale des entreprises (DGE) a décidé de lancer une consultation publique** afin de mieux connaître les avis et attentes des citoyens et parties prenantes sur cette problématique.
- Les missions de transport et distribution de la presse et le sujet de l'accessibilité bancaire ayant déjà fait l'objet de consultations en 2016, **cette nouvelle consultation publique porte principalement sur le service universel postal et l'aménagement du territoire**.

- **Le questionnaire de cette consultation a été mis en ligne sur le site de la DGE le lundi 17 juillet**, puis relayé via différents canaux numériques (site de La Poste, portail du Ministère de l'Economie et des Finances, lettres d'information, réseaux sociaux, ...).
- **1354 personnes ont répondu** entre le lundi 17 juillet et le vendredi 15 septembre.

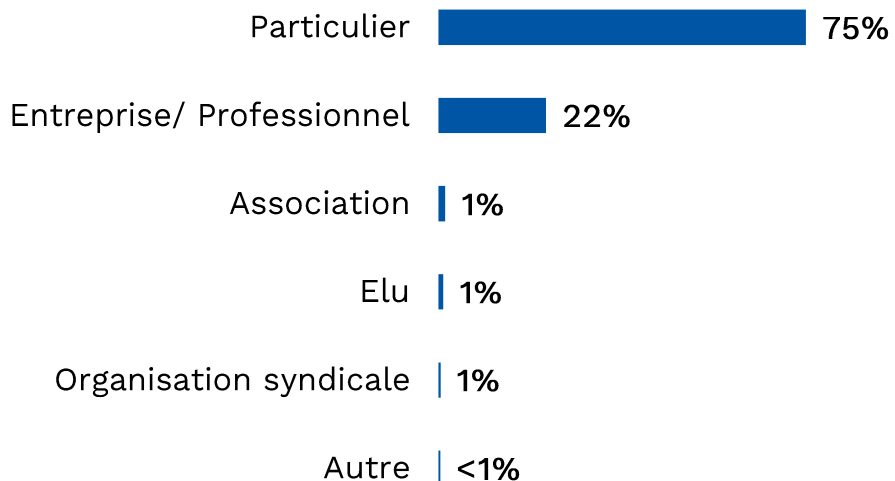
# PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

- **L'envoi de lettres est plus fréquent que les colis** chez les répondants à l'enquête : **75% des particuliers envoient une lettre plus d'une fois par mois, contre 25% pour les colis**. Ces deux fréquences sont logiquement plus fortes chez les professionnels ayant répondu à l'enquête (94% et 44%), et varient également selon l'âge et la taille de commune : les plus âgés et les habitants de petites communes utilisent plus souvent les services postaux.
- **La fréquence actuelle de distribution des lettres et colis est jugée adaptée** par la grande majorité des répondants à l'enquête. **L'offre J+1 est par ailleurs l'offre la plus souvent jugée « utile » ou « très utile »** (78% des Français), alors que c'est moins le cas pour l'offre J+4 (50%).
- **Une majorité de répondants à l'enquête s'opposent à l'idée d'augmentations tarifaires encadrées** en échange du maintien de la qualité de service sur tout le territoire (61%, contre 39% de favorables). 81% sont en revanche favorables à l'introduction de nouveaux indicateurs de satisfaction dans le futur contrat d'entreprise.
- La quasi-totalité des répondants à l'enquête ont fréquenté un **bureau de poste** dans l'année. **35% des particuliers s'y rendent au moins une fois par semaine, ainsi que 61% des professionnels**. Les plus âgés et les habitants de petites communes sont là encore des usagers plus fréquents.
- **L'envoi ou le retrait de lettres, courriers recommandés ou colis sont les opérations les plus fréquentes** dans un point de contact de La Poste (respectivement 77%, 77% et 75% de fréquence dans l'année). L'achat de produits postaux et l'utilisation d'automates sont également courants (68% et 56%).
- **Les nouveaux services que pourrait proposer La Poste n'intéressent pour l'instant qu'une minorité de répondants** (entre 26% et 15% d'utilisation anticipée au moins « de temps en temps » pour les 5 services testés).
- **92% des répondants sont en revanche attachés au fait d'avoir un point de contact de La Poste à proximité** (c'est-à-dire à moins de 5 kilomètres ou à moins de 20 minutes de trajet en voiture), dont 78% qui considèrent même que cela est « très important ».
- **74% approuvent par ailleurs l'idée de renforcer la présence postale dans certaines zones confrontées à l'exclusion sociale ou à des difficultés d'accès aux services publics**.
- **Au final, 61% des répondants à l'enquête se disent satisfaits des services proposés par La Poste, contre 39% qui ne le sont pas**. Les professionnels se montrent nettement moins satisfaits que les particuliers (49% au lieu de 65%).

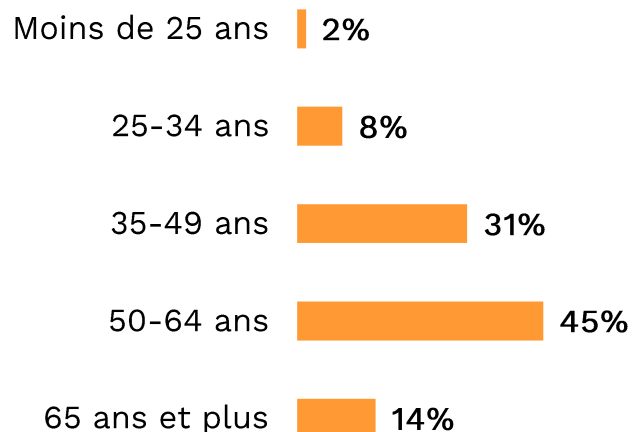
# Profil des répondants

# PROFIL DES RÉPONDANTS (1/2)

## Statut



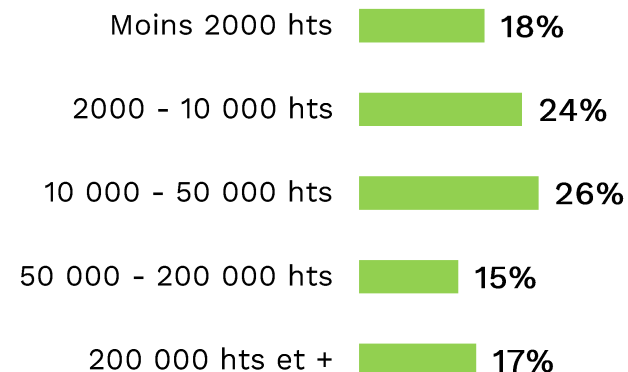
## Age



## Activité




## Taille commune



# PROFIL DES RÉPONDANTS (2/2)


## Localisation de la commune


Dans une Zone de Revitalisation Rurale (ZRR)  10%


Dans une Zone de Montagne (ZM)  16%


## Vecteur de notoriété de la consultation

par un article en ligne / un courriel  65%

par les réseaux sociaux  13%

par un autre moyen  11%

par le bouche à oreille  8%

par la presse  4%

# Résultats de l'enquête

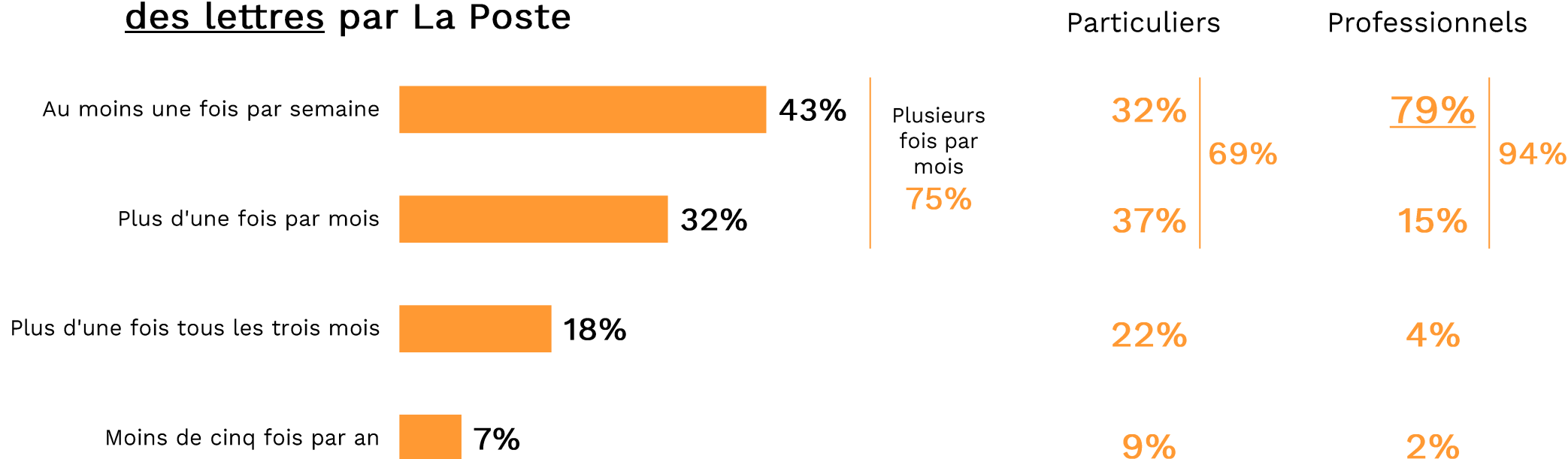
# Questions sur le service universel postal



# 1 PARTICULIER SUR 3 AYANT RÉPONDU À L'ENQUÊTE ENVOIE DES LETTRES UNE FOIS PAR SEMAINE, TOUT COMME 8 PROFESSIONNELS SUR 10

A quelle fréquence envoyez-vous ... ?

## des lettres par La Poste



A noter aussi que la fréquence d'envoi de lettres varie selon deux facteurs :

\* Proportion de « Au moins une fois par semaine »

L'âge		La taille de commune	
Moins de 25 ans	19%*	- 2000 habitants	50%*
25-34 ans	27%	2000 – 10 000 hts	47%
35-49 ans	45%	10 000 – 50 000 hts	40%
50-64 ans	44%	50 000 – 200 000 hts	44%
65 ans et plus	48%	200 000 hts et +	36%

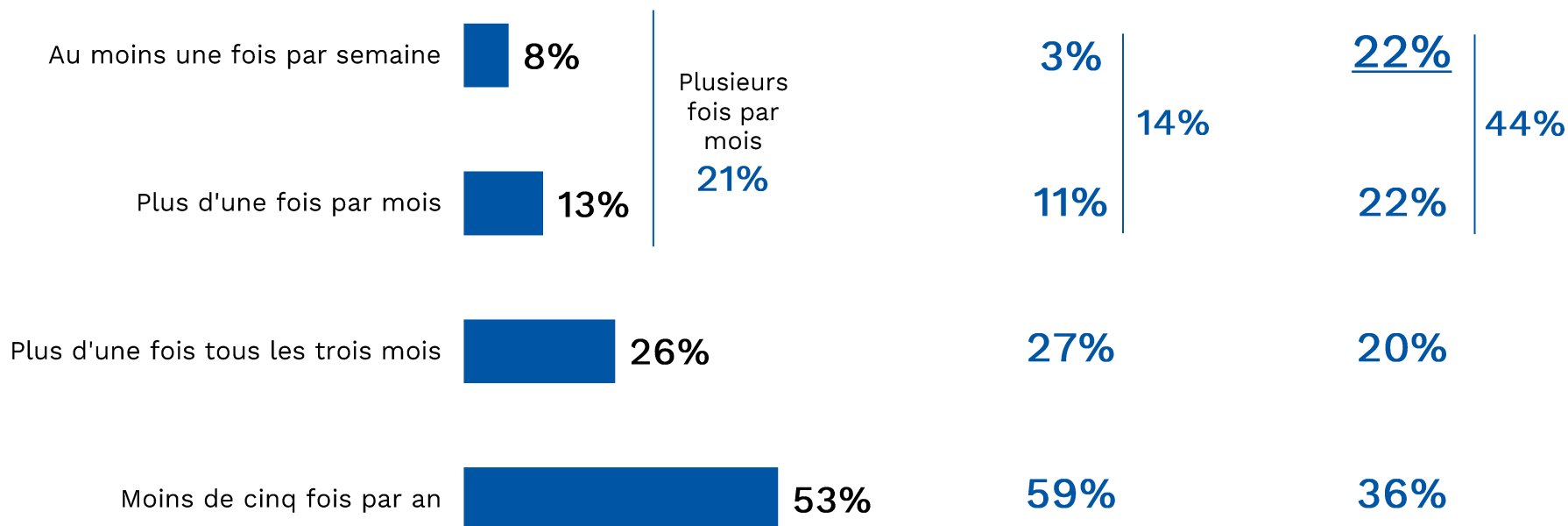
# LA FRÉQUENCE D'ENVOIS DE COLIS EST MOINS ÉLEVÉE, SEUL UN PARTICULIER SUR CINQ EN ENVOYANT UN PLUS D'UNE FOIS PAR MOIS, ET MOINS D'UN PROFESSIONNEL SUR DEUX

A quelle fréquence envoyez-vous ... ?

## des colis par La Poste

Particuliers

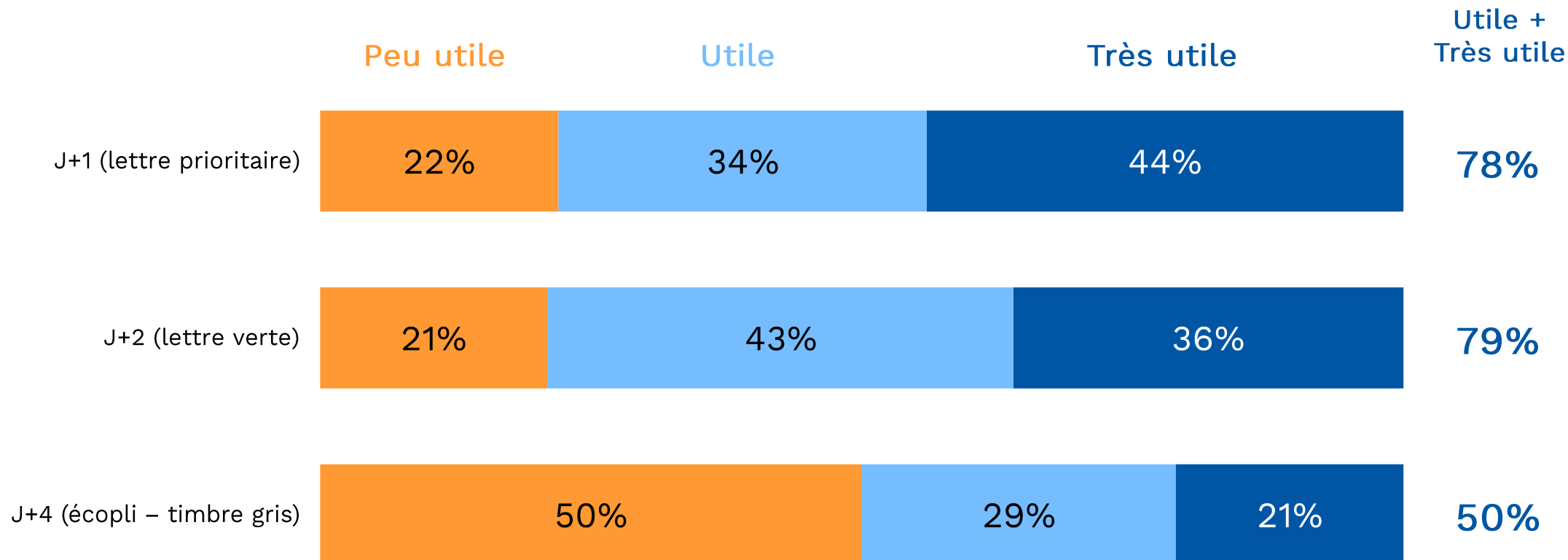
Professionnels



A noter que la fréquence d'envoi de colis varie relativement peu selon l'âge comparé à l'envoi de lettres. Ce sont les 35-49 ans qui envoient des colis le plus souvent (27% le font plus d'une fois par mois). La variation par taille de commune est également moins importante (24% dans les plus petites communes, 17% dans les plus grandes).

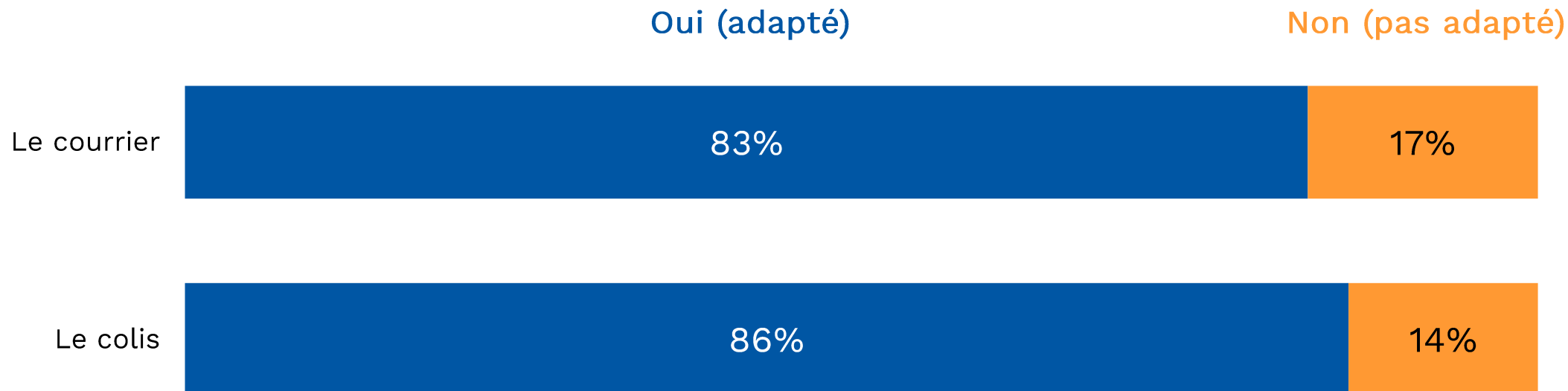
# L'OFFRE J+1 EST JUGÉE COMME LA PLUS UTILE, TANDIS QUE L'OFFRE J+4 L'EST JUGÉE NETTEMENT MOINS PAR RAPPORT À J+1 ET J+2

Le service universel postal comporte différentes offres pour l'envoi du courrier, à des tarifs qui varient selon le délai de distribution (J+1, J+2, J+4). Selon vos besoins, comment jugez-vous ces différentes offres ?



# LA FRÉQUENCE DE DISTRIBUTION ACTUELLE DU COURRIER ET DU COLIS EST JUGÉE TRÈS LARGEMENT ADAPTÉE PAR LES RÉPONDANTS À L'ENQUÊTE

Aujourd'hui, La Poste collecte et distribue le courrier et le colis 6 jours sur 7, du lundi au samedi. Pensez-vous que cette fréquence de distribution est adaptée pour ... ?

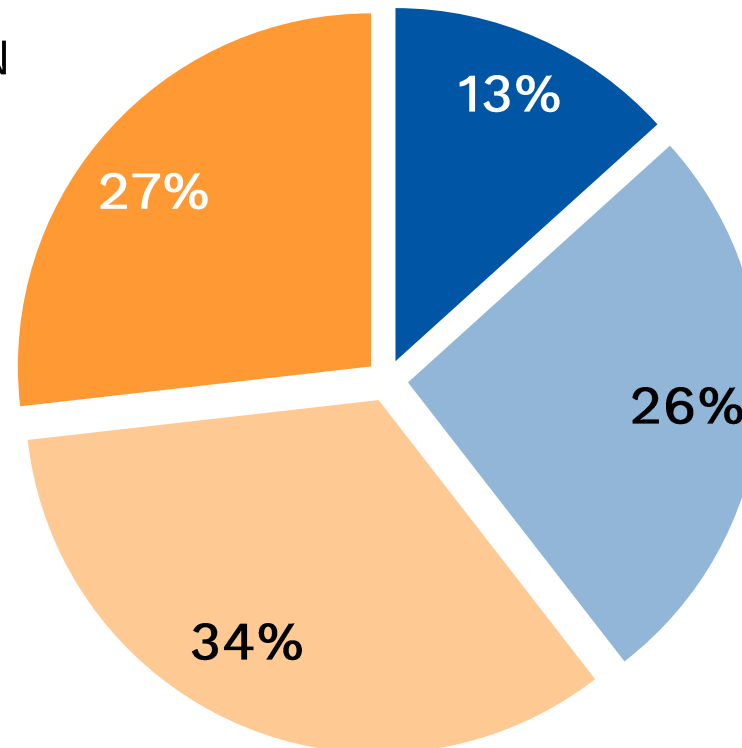


# LA MAJORITÉ DES RÉPONDANTS À L'ENQUÊTE SONT OPPOSÉS À DES AUGMENTATIONS TARIFAIRES ENCADRÉES

Dans un contexte de baisse des volumes de courrier, la plupart des postes européennes augmentent leurs tarifs pour maintenir un haut niveau de qualité sur tout leur territoire. Personnellement, seriez-vous prêt à accepter des augmentations tarifaires encadrées du service universel postal, en échange du maintien d'une qualité de service élevée et uniforme sur l'ensemble du territoire national ?

Sous-total NON  
**61%**

Sous-total OUI  
**39%**



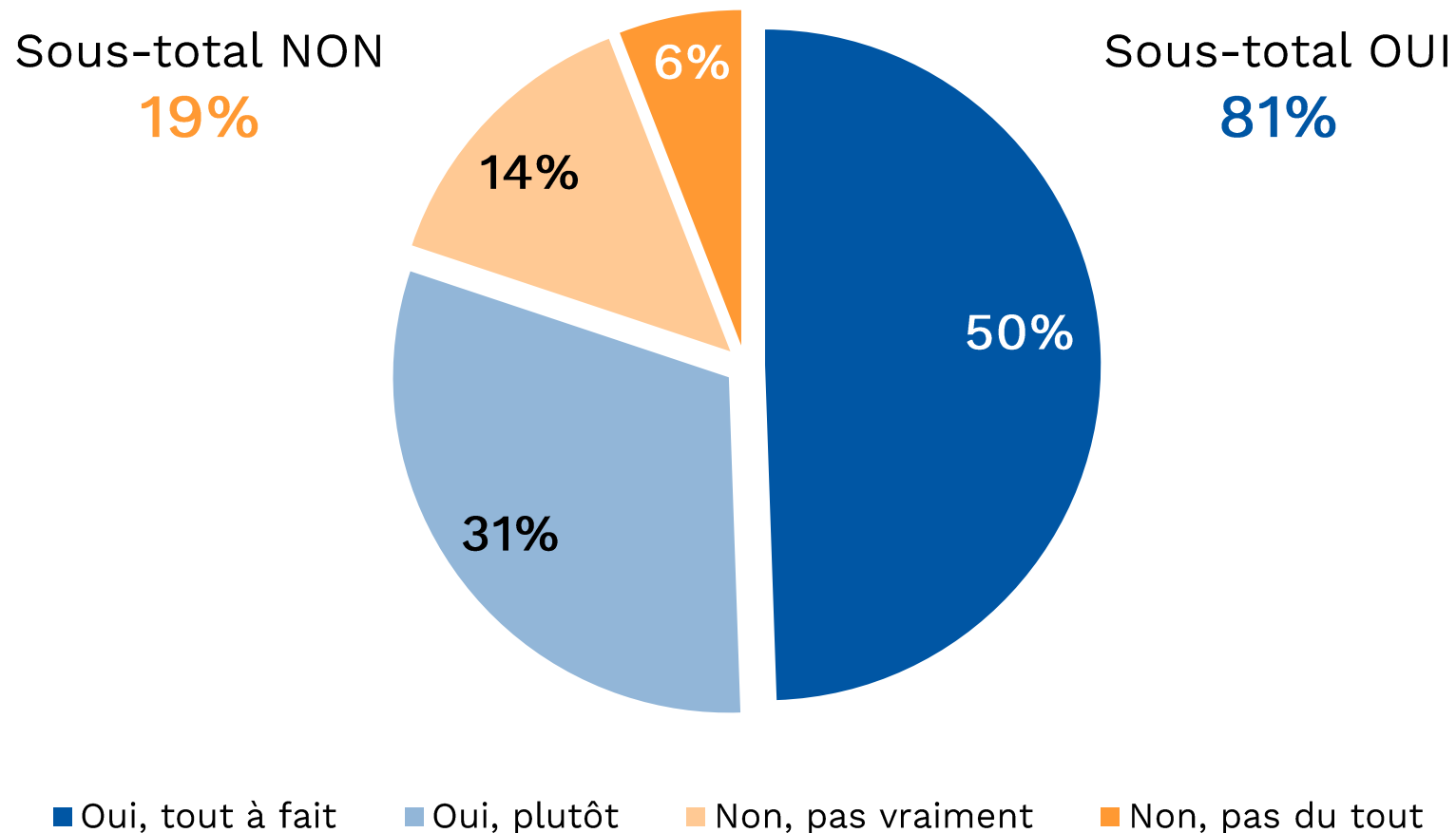
## A noter

- L'opposition à cette idée est particulièrement élevée chez les professionnels (66%), même si elle est aussi majoritaire chez les particuliers (59%).
- L'opposition est également plus forte dans les plus petites communes (64%), et encore plus nette dans les ZRR (69%).
- On ne constate en revanche pas d'effets générationnels majeurs.

■ Oui, tout à fait    ■ Oui, plutôt    ■ Non, pas vraiment    ■ Non, pas du tout

# UNE LARGE MAJORITÉ DE RÉPONDANTS À L'ENQUÊTE SONT EN REVANCHE FAVORABLES À L'INTRODUCTION DE NOUVEAUX INDICATEURS DE SATISFACTION CLIENT

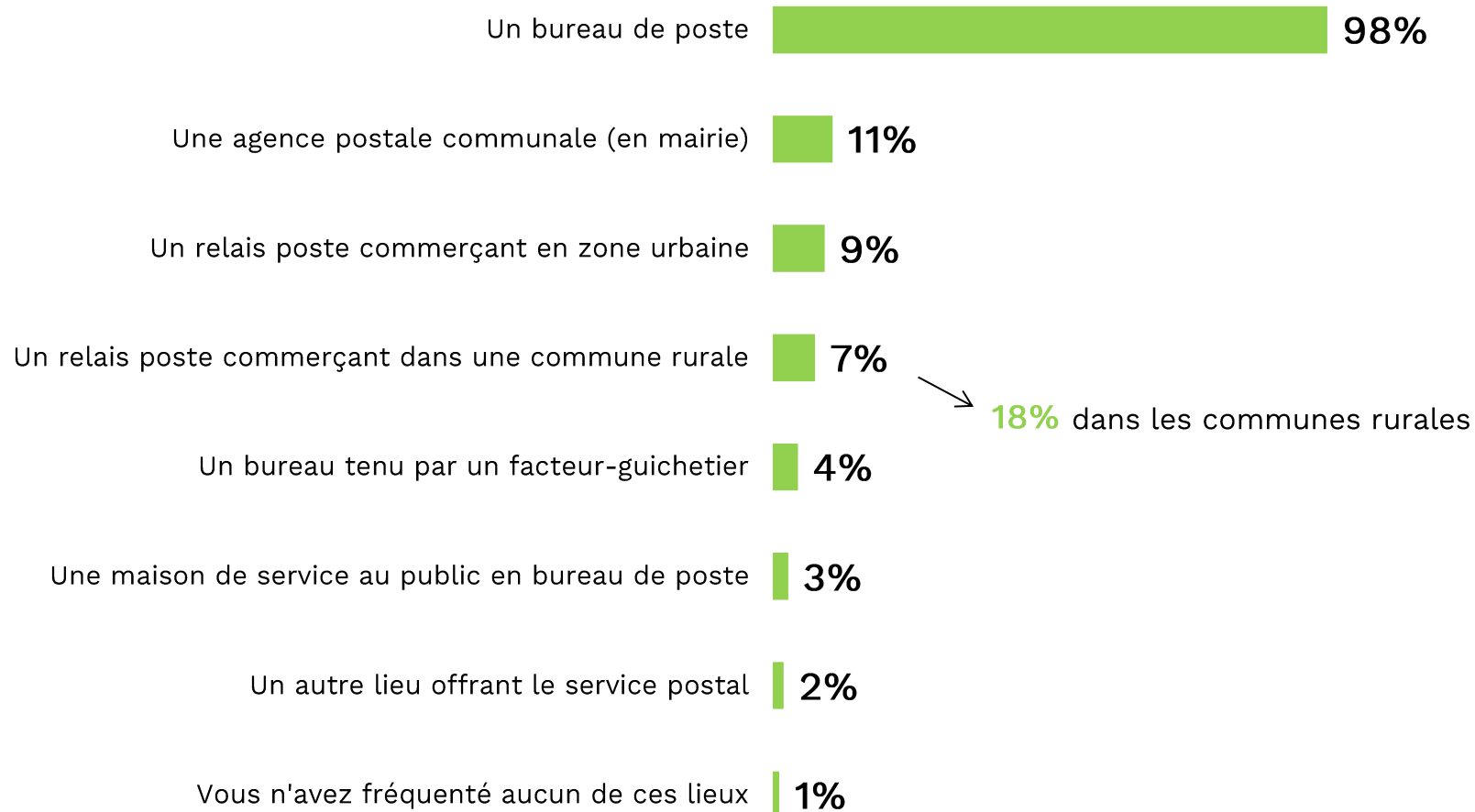
Au-delà des délais d'acheminement (J+1, J+2, etc.), il est envisagé d'introduire dans le futur contrat d'entreprise le suivi et la mesure de nouveaux indicateurs permettant de mieux percevoir la satisfaction client. Cela vous semble-t-il pertinent ?



# **Questions sur la contribution de La Poste à l'aménagement du territoire**

# LA QUASI-TOTALITÉ DES RÉPONDANTS À L'ENQUÊTE SE SONT RENDUS DANS UN BUREAU DE POSTE DEPUIS UN AN

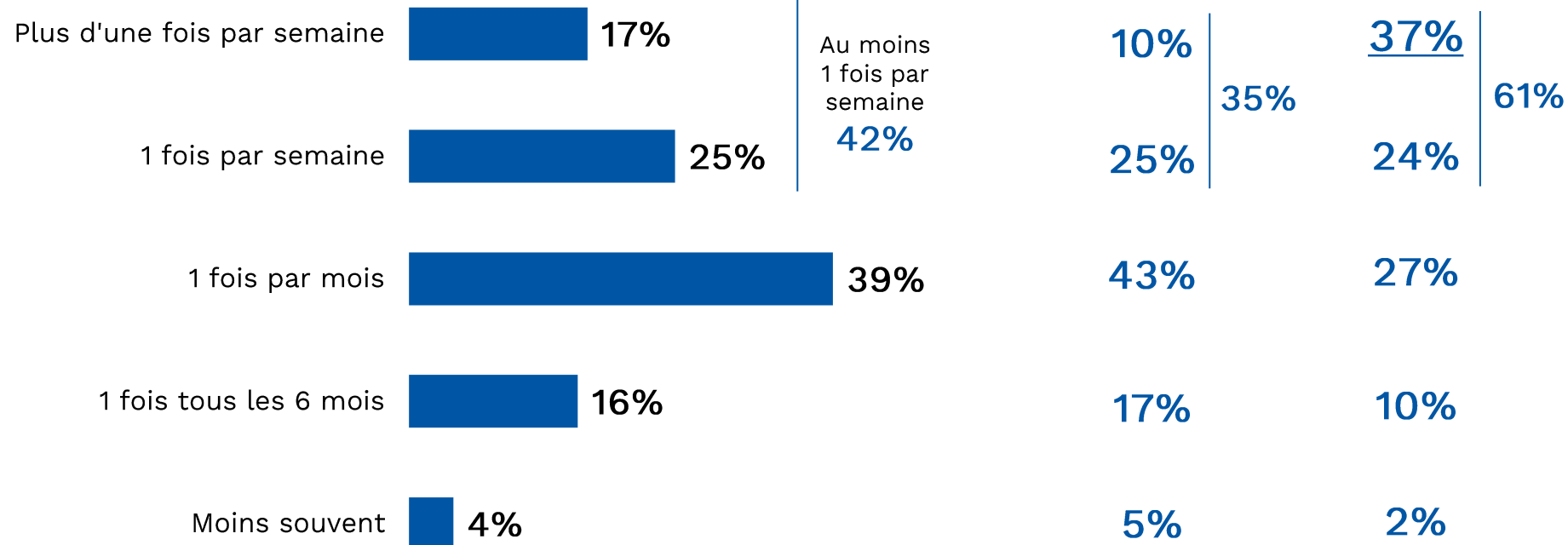
Parmi les lieux suivants, quels sont ceux que vous avez fréquentés au moins une fois au cours des 12 derniers mois ?





# UN PARTICULIER SUR TROIS VISITE UN POINT DE CONTACT DE LA POSTE CHAQUE SEMAINE. CETTE FRÉQUENCE EST PLUS ÉLEVÉE CHEZ LES PLUS ÂGÉS, AINSI QUE CHEZ LES PROFESSIONNELLS

En moyenne, à quelle fréquence visitez-vous un point de contact de La Poste ?



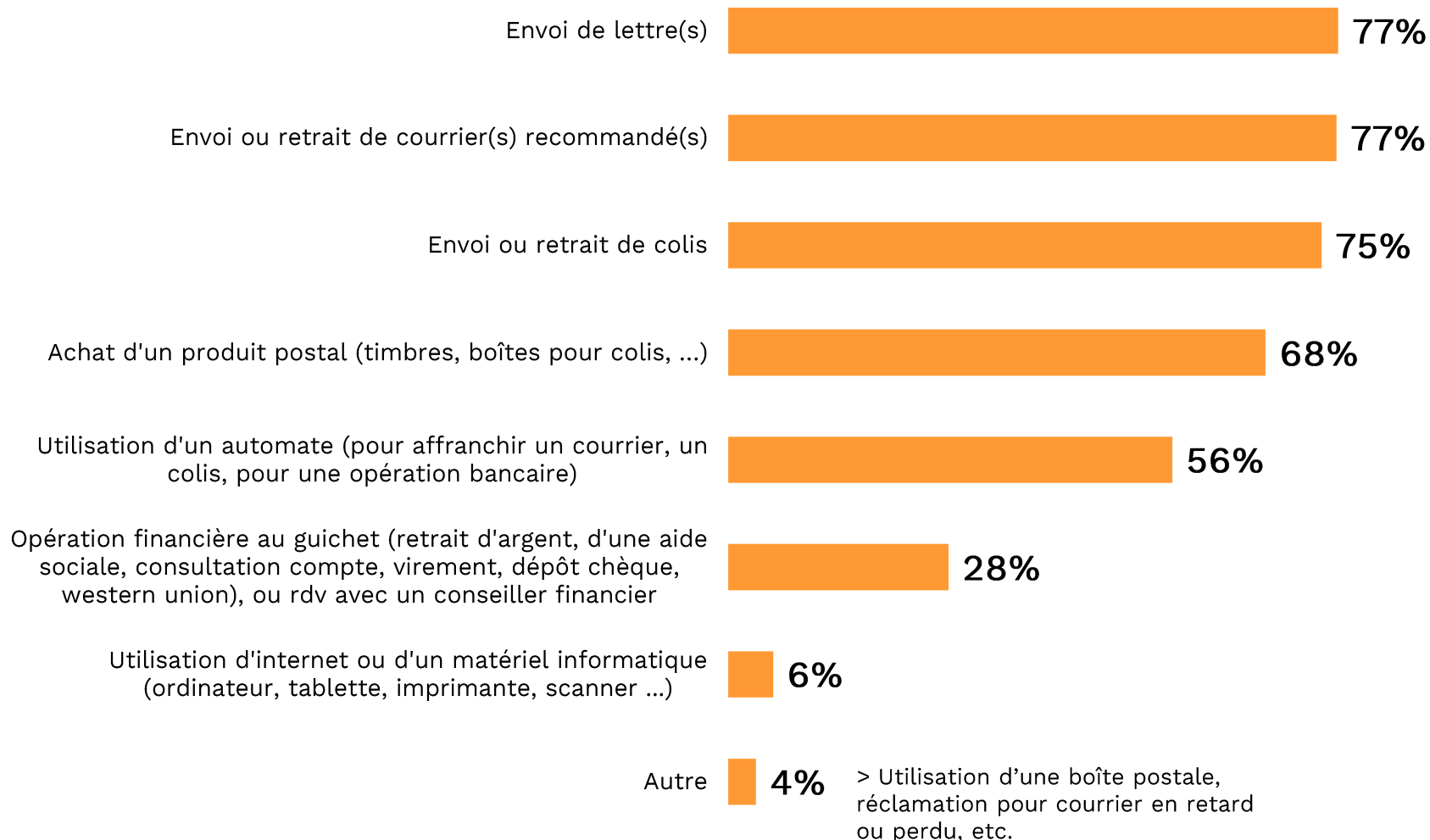
Comme pour l'envoi de lettres, cette fréquentation varie beaucoup selon l'âge, un peu moins selon la taille de commune

\* Proportion de « Plus d'une fois par semaine » + « Une fois par semaine »

L'âge	La taille de commune
Moins de 25 ans	- 2000 habitants
25-34 ans	2000 – 10 000 hts
35-49 ans	10 000 – 50 000 hts
50-64 ans	50 000 – 200 000 hts
65 ans et plus	200 000 hts et +

# LES OPÉRATIONS LES PLUS COURANTES SONT L'ENVOI OU LE RETRAIT DE LETTRES, COLIS ET COURRIERS RECOMMANDÉS

Quelles sont les différentes opérations que vous avez effectuées dans un point de contact de La Poste au cours des 12 derniers mois

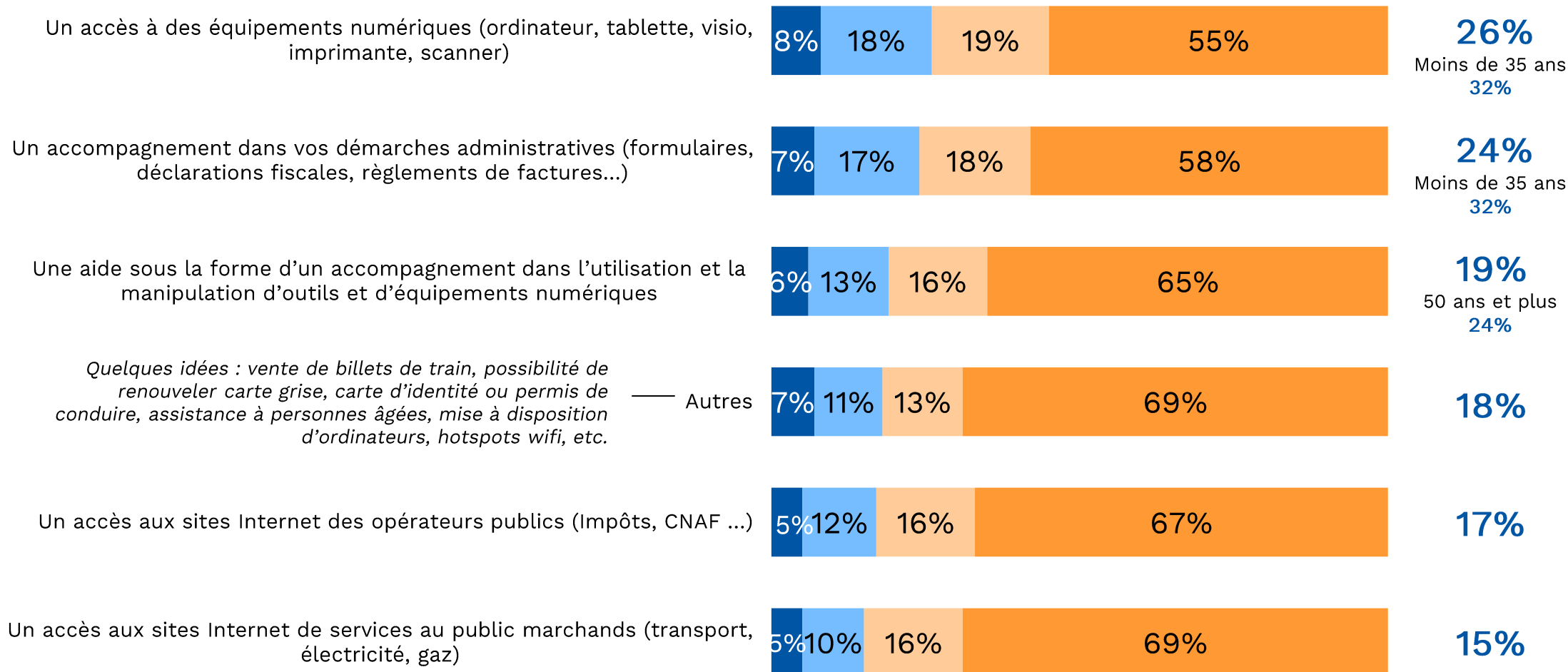


# LES NOUVEAUX SERVICES TESTÉS N'INTÉRESSENT POUR L'INSTANT QU'UNE MINORITÉ DE RÉPONDANTS À L'ENQUÊTE

Si La Poste proposait à ses clients, au sein de ses points de contact, les services suivants, diriez-vous, pour chacun d'eux, que vous les utiliseriez souvent, de temps en temps, rarement, jamais ?

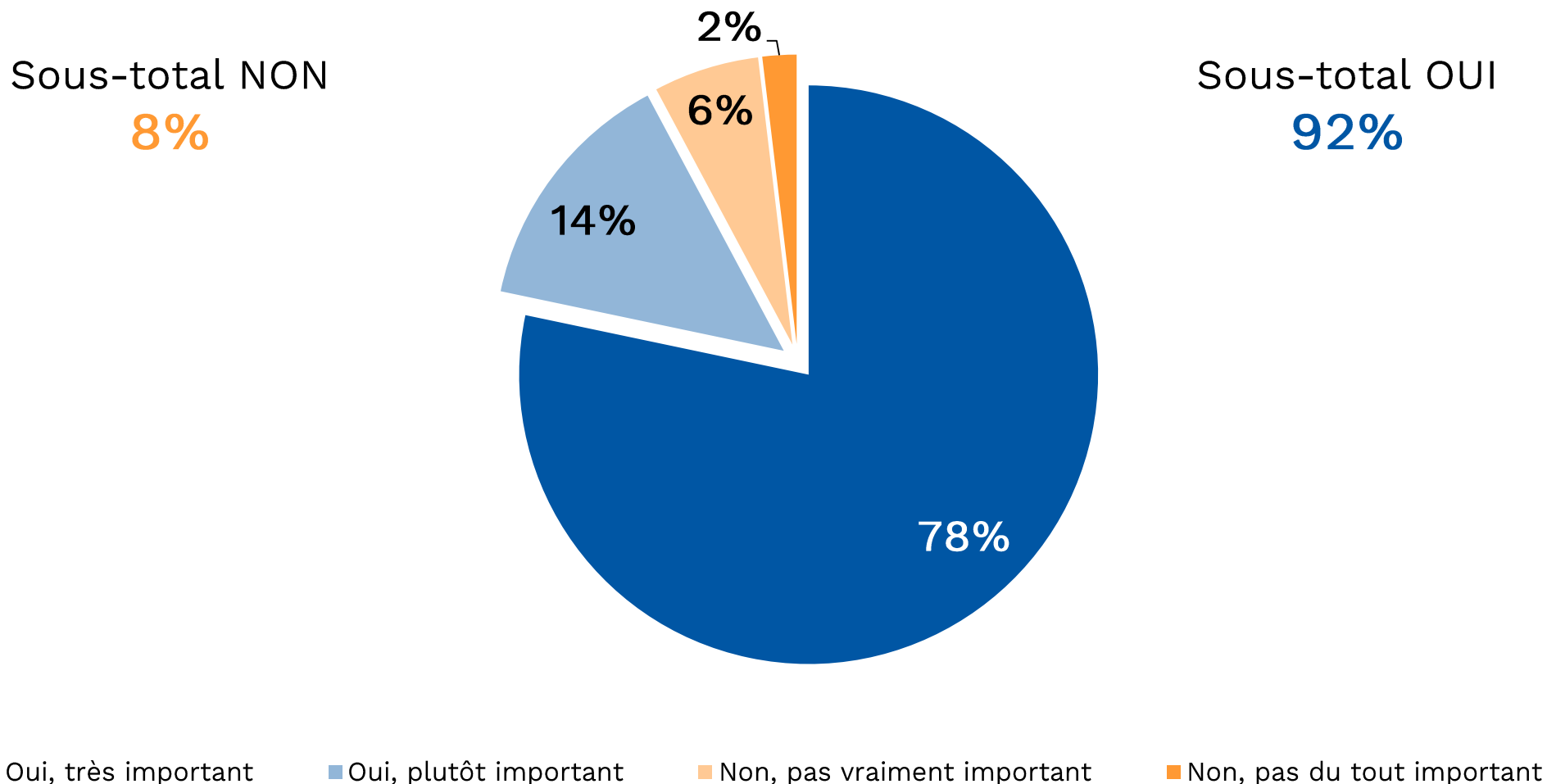
Souvent + De temps en temps

■ Souvent ■ De temps en temps ■ Rarement ■ Jamais



# LA GRANDE MAJORITÉ DES RÉPONDANTS À L'ENQUÊTE SONT TRÈS ATTACHÉS AU FAIT D'AVOIR UN POINT DE CONTACT DE LA POSTE PRÈS DE CHEZ EUX

Est-ce important ou non pour vous de disposer d'un accès à un point de contact de La Poste à moins de 5 kilomètres ou à moins de 20 minutes de trajet en voiture ?



# UNE LARGE MAJORITÉ APPROUVE ÉGALEMENT DE RENFORCER LA PRÉSENCE POSTALE DANS LES ZONES CONFRONTÉES À L'EXCLUSION SOCIALE

En matière d'aménagement du territoire, au-delà du renforcement des partenariats existants (maison de services au public, collectivités, relais poste commerçants), il est envisagé de diversifier ceux-ci et de rechercher de nouvelles formes de présence postale, notamment dans les zones confrontées à l'exclusion sociale ou à des difficultés d'accès aux services publics (par exemple dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville).

Ces priorités vous paraissent-elles appropriées ?

Sous-total NON

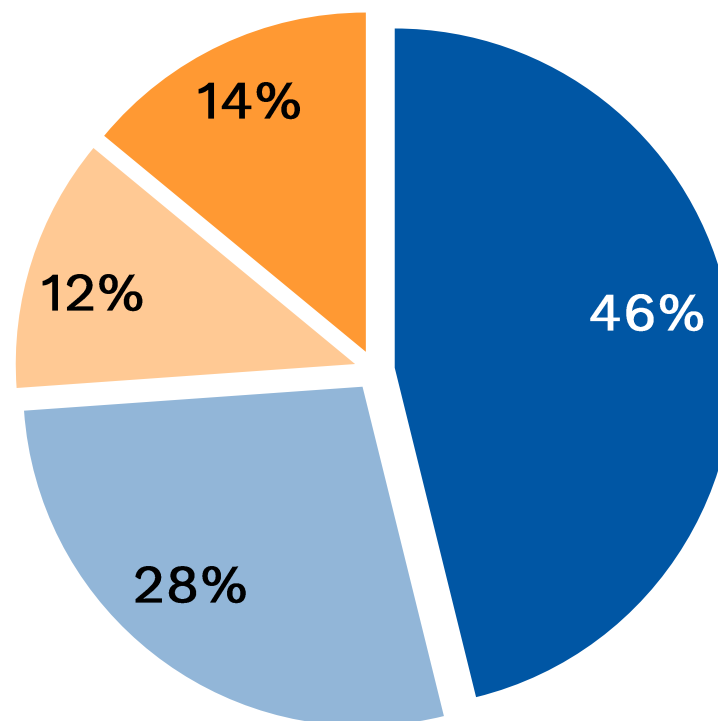
26%

Habite en ZRR : 37%

65 ans et + : 34%

Sous-total OUI

74%



■ Oui, tout à fait

■ Oui, plutôt

■ Non, pas vraiment

■ Non, pas du tout

# **Questions sur l'ensemble du projet de contrat d'entreprise**

# AU FINAL, UNE MAJORITÉ DE RÉPONDANTS À L'ENQUÊTE SE DISENT SATISFAITS DE LA QUALITÉ DE SERVICE PROPOSÉE PAR LA POSTE, MAIS CETTE SATISFACTION EST MOINDRE CHEZ LES PROFESSIONNELLS

Etes-vous satisfait(e) de la qualité des services proposés par La Poste dans le cadre de ses missions de service public?

Sous-total NON  
**39%**

Sous-total OUI  
**61%**

65% dans les communes rurales

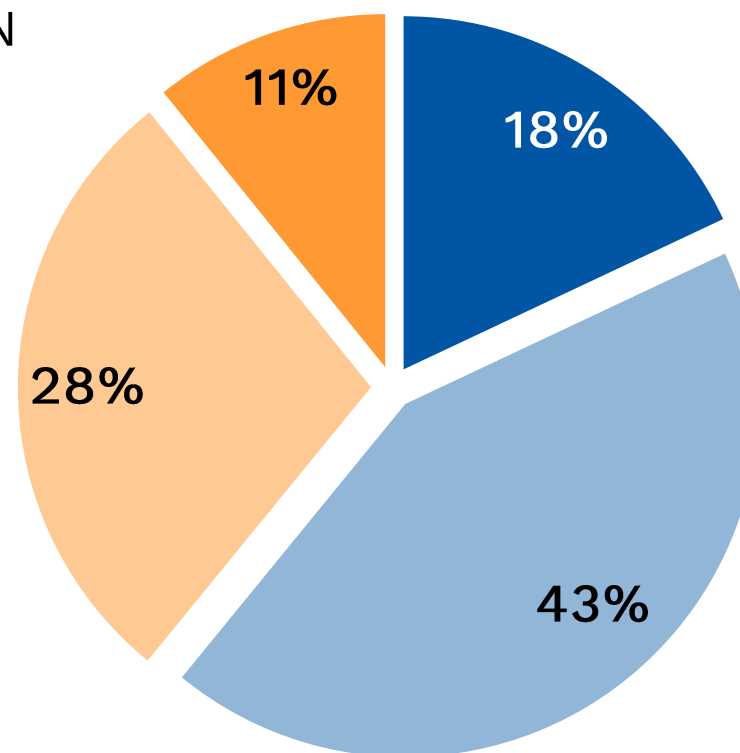
A noter

Chez les professionnels

**49%** satisfaits / **51%** pas satisfaits

Chez les particuliers

**65%** satisfaits / **35%** pas satisfaits



■ Oui, tout à fait

■ Oui, plutôt

■ Non, pas vraiment

■ Non, pas du tout