

Ruraux, urbains et professionnels sont invités à donner leurs idées de service pour moderniser le groupe

La Poste fait appel à Monsieur-tout-le-monde

Consultation

Le patron de la Poste organise **une conférence citoyenne pour comprendre les attentes des clients**. Améliorer la distribution du courrier, trouver de nouvelles occupations aux postiers désœuvrés, éviter les licenciements : pas si simple à mettre en œuvre.

Irène Inchauspé

● Que faire de la Poste et de ses 267 000 salariés ? Voilà une question que Philippe Wahl, PDG de l'établissement, doit se poser tous les jours en se rasant. Pour préparer le plan stratégique qu'il présentera en janvier 2014, il consulte tous azimuts. Pour avoir l'avis des usagers, ou plutôt des clients, il a eu l'idée d'organiser une conférence citoyenne. « Cela se pratique fréquemment dans les pays scandinaves, rappelle Philippe Manière, président-fondateur de Footprint Consultants, le cabinet qui monte l'opération. Nous avons sélectionné des citoyens "profanes", ne connaissant rien à la Poste. Ils ont eu deux week-ends de formation, puis on les confronte aux "porteurs d'intérêt" ». Ensuite, ils doivent répondre à une question : « qu'attendez-vous de la Poste, en termes de services pour vous et pour la collectivité ? »

Lundi après-midi, seize citoyens « urbains » (le matin, c'étaient des « ruraux »), habitant dans des villes de plus de 20 000

habitants, ont interrogé notamment deux syndicalistes de la Poste, ainsi que François d'Aubert, ex-maire de Laval et président du comité d'évaluation du Forum mondial fiscal, Henri de Maublanc, patron d'Aquarelle et Agnès Verdier-Molinier, directrice de la Fondation pour la recherche sur les administrations et les politiques publiques (Ifrap). Tout le monde était conscient de la principale difficulté de l'entreprise : le recul des volumes de courrier est trop fort pour être compensé par les revenus de la banque Postale et des autres activités. Ce n'est pas faute d'essayer pourtant. « L'objectif est désormais que les personnes sortent de l'agence en ayant acheté le maximum de produits », a ainsi indiqué l'un des syndicalistes. Alors que faire ? « En tant que citoyen, je n'ai pas envie qu'on licencie la moitié des effectifs de la Poste, et en tant que citoyen, j'ai juste besoin que le courrier soit bien distribué et je n'ai pas envie de faire la queue pour aller chercher un recommandé », a affirmé Henri de Maublanc, avec l'assentiment des citoyens qui lui faisaient face.

Multiplier les points de contact. Personne, pas même la libérale Agnès Verdier-Molinier, n'a osé émettre l'idée que l'on pourrait faire comme au Canada et arrêter la distribution personnalisée du courrier. D'autres idées ont fusé : par exemple, demander aux postiers de jouer aux assistantes sociales auprès de personnes âgées, en leur apportant

des médicaments, ou en passant leur dire bonjour. Ou bien encore optimiser la gestion du parc automobile de la Poste. « Il ne nous appartient plus, nous les louons à Avis » a rappelé un syndicaliste. Déception dans les rangs citoyens. Et si les postiers se transformaient en agents immobiliers ? Beaucoup de bonne volonté des participants qui semblaient tous avoir une certaine tendresse pour la Poste.

On est revenu ensuite à des choses plus réalistes. D'abord, améliorer le service du courrier qui laisse à désirer. « Ensuite, multiplier les points de contact comme en Suède, a suggéré Agnès Verdier-Molinier. C'est-à-dire installer un service postal dans les bureaux de tabac, les bars, les commerces. » Enfin, ouvrir le capital de la Poste. Et se servir des fonds récoltés pour se déployer davantage à l'international, toujours dans le cœur de métier, le transport de colis. « Mais ce débat a déjà été tranché, a affirmé un citoyen-professeur. Il ne sera donc plus jamais question de privatiser la Poste. » Une fois finie la discussion, les citoyens se retirent à huis clos, ils peuvent débattre jusqu'au bout de la nuit s'ils le souhaitent, mais doivent parvenir à un consensus. En janvier, ce sera au tour de patrons de petites entreprises de se livrer à l'exercice. Philippe Wahl se verra alors transmettre les trois rapports : ruraux, urbains, professionnels. Une chose est sûre : il n'arrivera pas à faire plaisir à tout le monde.