



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

### La Poste

Question écrite n° 25945

#### Texte de la question

Mme Marie-Josée Roig appelle l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de la fonction publique sur le projet concernant la distribution du courrier nommé "facteurs d'avenir". Ce projet consiste pour les usagers à ne plus voir leur facteur attitré distribuer le courrier chaque jour de la semaine. Se mettront en place des tournées partageables. Il semble que cela revienne à soumettre à une logique de rentabilité l'ensemble du marché postal et diminuer le service rendu aux usagers, service public qui ne sera plus égalitaire pour tous. Aussi, il souhaite savoir comment le Gouvernement entend préserver un service public postal de qualité et de proximité.

#### Texte de la réponse

Les modalités de distribution du courrier, assurée par La Poste au titre du service universel, sont définies par l'article 1er de la loi de régulation des activités postales du 20 mai 2005 dont les dispositions sont reprises par l'article 1er du code des postes et des communications électroniques. Elles prévoient que les services de levées et de distribution, relevant du service universel postal, sont assurés tous les jours ouvrables sauf circonstances exceptionnelles et, en matière de distribution, engagent La Poste à distribuer le courrier 6 jours sur 7, en tous points du territoire. Cette mission de service public est effectuée chaque jour par 100 000 facteurs. Afin d'être en mesure de faire face à la libéralisation totale des marchés et d'être un des premiers opérateurs postaux européens. La Poste a engagé un important programme de modernisation de son outil de production intitulé « cap qualité courrier ». Il consiste à faire progresser l'automatisation des centres de tri et à opérer des regroupements et réorganisation du réseau de distribution. L'industrialisation des services du courrier conditionne la réussite des objectifs nationaux de qualité de service qui ont été fixés à 85 % des lettres distribuées en J+1 en 2010, dans le contrat de service public signé le 22 juillet dernier entre l'État et La Poste. La nouvelle organisation de la distribution, appelée « facteurs d'avenir », complète cette mission de service public de La Poste et contribue à l'amélioration de la qualité de la distribution du courrier pour l'ensemble de ses clients. Ce programme, qui représente un investissement de 200 millions d'euros, prévoit 37 000 promotions et le versement de primes de qualité pour motiver les personnels concernés. Il prévoit qu'un facteur compétent assure régulièrement l'ensemble des tournées même en période de congés ou en cas d'absence inopinée du facteur titulaire. Dans le même temps, un travail de proximité est effectué avec les clients, particuliers, entreprises ou collectivités permettant une amélioration de l'adressage et une diminution du nombre des instances d'objets à remettre en main propre. Cette organisation repose sur l'affectation d'un « facteur qualité » au sein des équipes de facteurs et la mise en place d'une tournée partageable qui permet d'adapter les ressources au besoin de production. Le « facteur qualité » consacre, pour sa part, un tiers de son temps dans l'amélioration de la qualité de l'adressage. Dans le cadre de « facteurs d'avenir », un facteur titulaire d'une tournée sera remplacé en moyenne 25 % de son temps (congés, RTT) contre 20 % dans l'organisation actuelle. Les clients se situant sur une tournée partageable bénéficient de deux facteurs titulaires, chacun pouvant intervenir pour la moitié du temps.

#### Données clés

**Auteur :** [Mme Marie-Josée Roig](#)

**Circonscription** : Vaucluse (1<sup>re</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 25945

**Rubrique** : Postes

**Ministère interrogé** : Fonction publique

**Ministère attributaire** : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(e)s

**Question publiée le** : 24 juin 2008, page 5320

**Réponse publiée le** : 28 octobre 2008, page 9282