



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## colis et courrier

Question écrite n° 53893

### Texte de la question

M. Jean-Jacques Urvoas attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur le projet de la direction opérationnelle territoriale courrier de la Poste, implantée à Vannes et en charge des départements du Finistère et du Morbihan, de mettre en place une organisation spéciale de distribution du courrier visant à faire effectuer deux tournées par un seul facteur en zone urbaine, trois tournées par deux facteurs en zone suburbaine et quatre tournées par trois facteurs en zone rurale. Cette organisation, dite en « jours bleus », serait instaurée certains lundis où l'activité s'avère particulièrement réduite, et expérimentée pour la première fois le 22 juin prochain. Dans cette perspective, les centres de tri de Vannes, Brest et Quimper ne feraient parvenir dans les bureaux distributeurs que 30 à 40 % du courrier, essentiellement les lettres prioritaires et la presse quotidienne. Un tel projet se révèle à bien des égards inacceptable. D'abord il n'a fait l'objet d'aucune concertation avec les personnels et les élus. Ensuite, il peut légitimement sembler aberrant de limiter ainsi de manière artificielle le volume courrier, alors que l'intérêt économique de l'entreprise devrait être au contraire de le développer. Par ailleurs, la réorganisation envisagée, en allongeant la tournée des facteurs, aurait inévitablement pour conséquence d'aggraver leurs conditions de travail. Enfin, il paraît évident qu'elle va à l'encontre des attentes de la clientèle, dont le souhait est évidemment de recevoir le courrier dans les plus brefs délais, et l'on peut à cet égard s'interroger sur la finalité d'une réforme qui pourrait bien être, comme l'avancent certaines organisations syndicales, de préparer les esprits à une distribution à J + 2. Il lui demande donc d'entreprendre toute démarche utile afin que la direction de La Poste renonce à un projet qui ne sert ni les intérêts de l'entreprise, ni ceux de ses personnels et de ses clients.

### 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 L. 1 du code des postes et des communications électroniques. Le contrat de service public que l'État a signé avec La Poste le 22 juillet 2008, pour la période 2008-2012, réaffirme l'ensemble des missions de service public confiées à La Poste en lui imposant de distribuer le courrier six jours sur sept en tout point du territoire. La Poste est également tenue de fournir, sur l'ensemble du territoire, un service qui répond à des objectifs de qualité portant notamment sur la rapidité et la fiabilité des prestations qui sont régulièrement évaluées. Ces objectifs sont fixés, dans le contrat de service public à 85 % des lettres distribuées en J + 1 en 2010. Pour l'année 2009, cet objectif était de 84 % des envois prioritaires. L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) veille au respect de ces objectifs. Dans le département du Finistère, plus de 87 % du courrier « lettre prioritaire » déposé depuis le début de l'année bénéficie d'une distribution en J + 1 et 88,9 % en août 2009. Les résultats de qualité de service mesurés par un institut de sondage externe montrent une progression tant au niveau régional que départemental. Pour atteindre ces objectifs et être en mesure de faire face à la libéralisation totale des marchés postaux d'ici à 2011, La Poste a engagé un important programme de modernisation de son outil de production intitulé « cap qualité courrier » qui consiste à faire progresser l'automatisation des centres de tri et à opérer des regroupements et une réorganisation du réseau de

distribution. Parallèlement, la mise en oeuvre au niveau national de la nouvelle organisation de la distribution « Facteurs d'avenir » qui représente pour La Poste un investissement de 700 millions d'euros a pour objectif de garantir une distribution régulière sur l'ensemble du territoire à chacun de ses clients et de valoriser le métier des 100 000 facteurs. Ce programme s'accompagne d'un dispositif de promotion et de formation et apporte aux facteurs un complément de rémunération au moyen d'une prime d'équipe : ainsi quelque 19 000 d'entre eux sur les 45 000 travaillant sur ce mode d'organisation ont déjà pu en bénéficier. La nouvelle organisation du travail des facteurs en équipe qui en résulte permet une adaptation des effectifs aux variations des volumes de courrier dans la semaine et dans l'année et facilite les remplacements par d'autres collègues professionnels de la distribution connaissant bien les tournées. Ainsi, en début de semaine, La Poste peut adapter son organisation aux flux qui baissent fortement. C'est le cas des lundis, puisque la plupart des entreprises, fermées le samedi, n'émettent pas de courrier. Cet aménagement de travail des facteurs en équipe se traduit par une charge de travail stable et régulière sur toute la semaine. Il permet à une partie des agents de prendre des congés ou de suivre une formation tout en garantissant le passage quotidien d'un facteur. Les avancées technologiques en matière de traitement du courrier permettent par ailleurs la mécanisation du tri du courrier dans l'ordre de la tournée du facteur (machine TTF) et facilitent en conséquence le travail des facteurs. Le temps auparavant employé à la préparation de leur tournée peut être consacré davantage au contact avec leurs clients.

### Données clés

**Auteur :** [M. Jean-Jacques Urvoas](#)

**Circonscription :** Finistère (1<sup>re</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 53893

**Rubrique :** Postes

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

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

### Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 30 juin 2009, page 6311

**Réponse publiée le :** 9 mars 2010, page 2689