



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

colis et courrier

Question écrite n° 53892

Texte de la question

M. Gilbert Le Bris attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur les mesures arrêtées unilatéralement par la Poste en matière de distribution de courrier. Sous couvert d'éviter la dégradation du résultat d'exploitation, la direction opérationnelle territoriale, qui gère les départements du Finistère et du Morbihan, va mettre en place des jours présentés comme allégés en charge de courrier, sans aucune concertation préalable, et en demandant aux centres de tri concernés de ne faire parvenir que 30 à 40 % du volume de courrier. Ne seraient dès lors distribués à l'usager que les lettres prioritaires et la presse quotidienne. Parallèlement, la Poste réduit les jours et les moyens consacrés à l'apprentissage des tournées pour les facteurs et joue avec l'heure de passage du facteur au domicile de l'usager. La logique financière ne doit pas prévaloir sur la cohésion sociale et l'aménagement du territoire. Or on ne peut que constater une nouvelle fois la dégradation des conditions de travail pour les facteurs et un déclin du service public. Face à ce problème et à l'heure où la Poste lance une grande campagne de publicité avec pour thème « une histoire racontée par 64 millions de personnes », il souhaite connaître les mesures que compte prendre le Gouvernement afin de maintenir la distribution de l'ensemble du courrier en tout point du territoire six jours sur sept.

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. Gilbert Le Bris](#)

Circonscription : Finistère (8^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 53892

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 6310

Réponse publiée le : 9 mars 2010, page 2689