



COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 24 novembre 2022

1500 facteurs guichetiers au cœur des territoires pour garantir un service de proximité

A l'occasion du Salon des Maires et des Collectivités Locales qui se déroule à Paris du 22 au 24 novembre, La Poste annonce le recrutement de son 1500^{ème} facteur guichetier. Créé en 2011, le dispositif facteur guichetier s'inscrit dans la volonté du groupe La Poste de maintenir l'accès aux services de La Poste dans les territoires ruraux et péri-urbains à faible densité et répondre aux attentes des clients. D'ici fin 2023, La Poste a pour ambition de compter 2000 facteurs guichetiers parmi ses effectifs.

La Poste adapte sa présence dans les communes rurales et péri-urbaines afin de répondre aux évolutions des modes de vie du grand public. Le dispositif facteur guichetier est né d'une synergie entre les branches Grand Public et Numérique et Services-Courrier-Colis. Les facteurs guichetiers partagent leur journée entre la tournée de distribution du courrier et les activités d'un bureau de poste.

- **Facteur guichetier, un métier polyvalent :**

Le facteur guichetier a une double casquette et partage son temps entre une activité de distribution des colis et courriers ainsi que l'accueil et le conseil des clients au sein des bureaux de poste de la commune (opérations courrier, colis et Chronopost, activités bancaires de La Banque Postale, La Poste Mobile). Ce modèle développé il y a une dizaine d'années participe au maintien de la présence postale sur l'ensemble du territoire. Il est aujourd'hui présent dans 1500 communes. A fin 2023, 2000 postières et postiers exerceront ce double métier au cœur des territoires.

- **Une relation de proximité avec un interlocuteur unique de La Poste :**

Avec un interlocuteur de La Poste unique, qualifié et assermenté, assurant les missions de service public du groupe La Poste, la fonction de facteur guichetier permet de créer une relation de proximité particulière auprès des clients sur l'ensemble du territoire. La continuité de la relation contribue positivement à la qualité de service perçue par les clients et les parties prenantes locales¹. Ce dispositif contribue au renforcement de l'exercice des missions de service public de La Poste : la distribution du courrier et de la presse, et le respect des engagements en matière de présence postale et d'accessibilité bancaire « Le facteur guichetier permet de maintenir la présence de La Poste au cœur des territoires et d'assurer un service de proximité. Pour

¹ 85% des élus se disent satisfaits de leur bureau de poste tenu par un facteur guichetier et 87 % recommandent à leurs pairs ce type de points de contact (étude Kantar 2020).



les clients c'est non seulement l'assurance d'une présence humaine, la pérennité du lien social en milieu rural et la garantie d'un service de proximité en bureau de poste, complémentaire à notre présence digitale. Pour les facteurs, c'est l'opportunité de développer de nouvelles compétences ainsi que de nouvelles perspectives d'évolution.» précise **Nathalie Collin, directrice générale adjointe du groupe La Poste, en charge de la branche Grand Public et Numérique.**

« Je suis fier de célébrer cette 1 500^e factrice guichetière, d'autant plus que 71 % des facteurs guichetiers sont des femmes ! Grâce à une forte coordination entre les branches Grand Public-Numérique et Services-Courrier-Colis, il y a une seule Poste, qui développe des organisations innovantes en territoire, plus agiles et qui permet de proposer des activités complémentaires aux facteurs. Le métier de facteur-guichetier est un bel exemple de notre transformation pour maintenir et développer notre présence dans les territoires, au service de tous nos clients. » déclare **Philippe Dorge, Directeur général adjoint du groupe La Poste, en charge de la Branche Services-Courrier-Colis.**

Le 1500ème facteur-guichetier est une factrice-guichetière

Sabrina Levazeux est factrice-guichetière dans le bureau de poste de Tonnay-Boutonne en Charente Maritime depuis septembre 2022.

Le matin, elle distribue le courrier dans le cadre de sa tournée de factrice à Tonnay-Boutonne.

L'après-midi, elle accueille et conseille les clients dans le bureau de poste de Tonnay-Boutonne labellisé « France-Services² ». Dans ce cadre, Sabrina Levazeux accompagne les clients dans leurs démarches administratives en ligne.

A propos du groupe La Poste :

La Poste est une société anonyme à capitaux publics, filiale de la Caisse des Dépôts et de l'Etat. Le groupe La Poste est organisé en quatre branches : Services-Courrier-Colis, Grand Public et Numérique, GeoPost, La Banque Postale qui constitue avec sa filiale CNP Assurances le 11^e bancassureur européen. La Poste distribue plus de 18 milliards d'objets par an dans le monde (lettres, imprimés publicitaires et colis), 6 jours par semaine. Attaché à sa présence territoriale, le groupe compte 17 000 points de contact (bureaux de poste, agences postales communales, relais poste commerçants) et 18 000 points d'accès à un service postal (Pickup, carrés pros, consignes ou encore drive colis). En 2021, le groupe La Poste a réalisé un chiffre d'affaires de 34,6 milliards d'euros, dont 41 % à l'international, et emploie près de 245 000 collaborateurs, dans 63 pays sur 5 continents dont 193 000 en France. Entreprise à mission depuis juin 2021, leader de la transition écologique et de la finance verte, La Poste ambitionne d'atteindre le « zéro émission nette » à horizon 2030. Avec son plan stratégique « La Poste 2030, engagée pour vous », l'entreprise publique se fixe l'ambition de devenir la première plateforme européenne du lien et des échanges, humaine et digitale, verte et citoyenne, au service de ses clients dans leurs projets et de la société tout entière dans ses transformations.

CONTACT PRESSE

Caroline Gin : caroline.gin@laposte.fr – 06 10 25 04 47

² La Poste contribue à la pérennisation du lien social dans les zones rurales et les quartiers prioritaires de la ville et facilite les aides aux démarches administratives. Ces lieux proposent un socle commun de services publics de 8 opérateurs (CAF, Pôle Emploi, CNAM, CNAV, MSA, ministère de l'Intérieur, Justice, DGFIP) en complément des activités postales habituelles.