



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Continuité service public La Poste

Question écrite n° 29214

Texte de la question

Mme Cécile Untermaier attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur la continuité du service public de La Poste en cette période de crise sanitaire. Bien que des progrès notables aient été accomplis pour ce qui est de la réouverture de services postaux, notamment en milieu rural, la continuité du service public n'est pas encore assurée, de manière à répondre aux attentes économiques et sociales des citoyens en la matière. La limitation des jours de distribution du courrier et des colis et les délais constatés pour l'acheminement par exemple, ont pour effet de pénaliser aussi bien les entreprises, les collectivités que les particuliers, notamment les plus âgées, très sensibles au rôle de veille sociale des facteurs. Des maires ont signalé que de nombreuses boîtes postales dans les centres-bourgs étaient obturées, ou pleines car trop rarement relevées. Dans ce domaine, la situation semblerait s'améliorer de manière plus rapide dans les villes que dans les campagnes. Dans l'état d'urgence tel qu'il a été mis en place, les services publics doivent être particulièrement mobilisés et tout doit être fait pour que cela soit possible, dans le respect strict de règles sanitaires approuvées par les agents dont le professionnalisme est salué par tous. Il ne s'agit pas de mettre en danger le personnel mais d'examiner les compensations et modalités d'organisation pour que La Poste puisse continuer à conserver ce lien majeur avec la population, dans cette période de confinement. Aussi, elle souhaiterait savoir si des démarches ont été entreprises dernièrement ou sur le point de l'être auprès de La Poste, de sorte que la continuité de ce service public soit garantie.

Texte de la réponse

La crise sanitaire a fortement touché les services postaux, au même titre que toutes les activités économiques et les services publics du pays. La Poste a dû procéder à une redéfinition rapide de ses priorités, et mettre en place des solutions d'urgence visant à assurer la continuité du service postal dans des conditions respectant les consignes de confinement. Dans ces circonstances exceptionnelles, La Poste a été conduite à s'écarter du cadre réglementaire de ses obligations de service public. Le Gouvernement a, dès le début de la crise, été très attentif à ce que La Poste continue à assurer, dans les meilleures conditions, les services essentiels à la vie quotidienne de nos concitoyens. Il a tout particulièrement insisté auprès de l'entreprise pour que toutes les mesures soient prises pour revenir dans les meilleurs délais, à un fonctionnement normal, notamment dans les territoires ruraux où La Poste joue un rôle essentiel. Ainsi, à partir du 11 mai, La Poste a rétabli la plupart de ses prestations dans des conditions proches de la normale, dans le strict respect de l'exigence essentielle de protection des postiers et des clients, ce qui justifie le maintien partiel de procédures et d'organisations spécifiques. La distribution du courrier, des colis et de la presse quotidienne a retrouvé le rythme de six jours par semaine. Le rétablissement des tournées des facteurs a permis de revenir à une relève régulière des boîtes aux lettres de rues. À fin juin, la quasi-totalité des bureaux de poste et autres points de contact avaient rouvert. Le retrait d'espèces et le versement des prestations sociales ont été des points d'attention majeurs pour le Gouvernement. La Poste a en particulier, depuis le début de la crise, assuré chaque mois, le versement des prestations sociales aux 1,5 M d'allocataires clients de La Banque Postale. Les retraits de dépannage en agences postales communales ont été facilités avec un montant porté à 500 € au lieu de 350 €. Par ailleurs, en

zones rurales, pour les personnes isolées dans l'incapacité de se déplacer, La Poste peut proposer de façon ponctuelle des solutions de remise d'espèces au domicile des clients de La Banque Postale. Enfin, La Poste a maintenu durant les périodes de confinement les services aux populations les plus fragiles et les plus isolées, en continuant à assurer la distribution six jours sur sept des repas, des médicaments et les visites aux personnes âgées. Elle a aussi assuré la distribution à domicile de masques aux personnes en situation de précarité ainsi qu'aux très petites entreprises (TPE) et petites et moyennes entreprises (PME). Le Gouvernement continue de surveiller de près la bonne réalisation par La Poste de ses missions de service public, de façon à garantir un haut niveau de qualité de service au profit des particuliers et des acteurs économiques, et accompagner dans les meilleures conditions la reprise de l'activité dans notre pays.

Données clés

Auteur : [Mme Cécile Untermaier](#)

Circonscription : Saône-et-Loire (4^e circonscription) - Socialistes et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 29214

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : [Économie et finances](#)

Ministère attributaire : [Économie, finances et relance](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [5 mai 2020](#), page 3186

Réponse publiée au JO le : [2 février 2021](#), page 942