



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

La Poste abandonne-t-elle ses obligations de service public ?

Question écrite n° 28152

Texte de la question

M. José Evrard alerte M. le ministre de l'économie et des finances sur la nouvelle organisation des services de La Poste. Le service public de La Poste a décidé de se mettre aux abonnés absents la moitié de la semaine. Le courrier, les abonnements ne seront plus livrés que trois fois par semaine dans le meilleur des cas. Récupérer un recommandé ou un colis deviendra impossible avant la fin du confinement. Les licenciés récents et les chômeurs pourront-ils faire reconnaître et percevoir leurs droits sans rencontrer des difficultés insurmontables ? Comment les citoyens en grande difficulté auront-ils accès à leurs prestations sociales ? Comment feront les entreprises dans l'attente de paiements ? Dans un « pays en guerre », le fonctionnement de La Poste n'est plus une obligation. À n'en pas douter, des raisons sanitaires justifieront cette quasi-désertion. Ce qui est demandé aux caissières des grandes surfaces ne peut pas l'être aux agents du service public. Cette décision de la direction de La Poste n'a pu se prendre sans l'accord de sa tutelle. Si le fonctionnement de La Poste en temps « de guerre » n'est plus justifié, comment pourra-t-il l'être lors de la paix revenue ? N'est-il pas mis en place désormais ce qui sera la règle demain ? Il lui demande si le service public de La Poste ne se sert pas de l'épidémie pour étendre ses activités bancaires et financières et mettre en place un service public minimal.

Texte de la réponse

La crise sanitaire que nous traversons a fortement touché les services postaux au même titre que toutes les activités économiques et les services publics du pays. La Poste a, dans un premier temps, mis en place des solutions d'urgence visant à assurer la continuité du service postal dans des conditions lui permettant de respecter les consignes de confinement et de protéger la santé de ses salariés et de ses usagers. Dans ces circonstances exceptionnelles, La Poste a été conduite à s'écarter du cadre réglementaire de ses obligations de service public. Le Gouvernement, dès le début de la crise, a 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, tels que la livraison des produits de première nécessité, le versement des prestations sociales et la distribution de la presse. Il a tout particulièrement insisté auprès de l'entreprise pour que toutes les mesures soient prises pour permettre, dans les meilleurs délais, un retour à un fonctionnement aussi proche de la normale que possible, notamment dans les territoires ruraux où La Poste joue un rôle essentiel. Depuis, La Poste a adapté son organisation et l'activité s'améliore progressivement. La mobilisation au service du pays de tous ses personnels, qui, en tournée, en centre de tri ou dans les bureaux de poste, sont en première ligne dans cette crise, mérite d'être saluée. L'objectif fixé par le Gouvernement à La Poste d'ouvrir 5 000 bureaux de poste et 5 000 points en partenariat avec les mairies et les commerçants à fin avril a été atteint. Au 4 mai, 11 798 points de contact sont ouverts, dont 5 475 bureaux de poste, 4 188 agences postales communales et 2 135 relais commerçants. À partir du 11 mai et jusqu'à la fin du mois, dans le strict respect des directives gouvernementales et des mesures de protection pour les postiers et clients, il est prévu la réouverture progressive de la totalité des bureaux de poste, soit 7 700 bureaux de poste sur toute la France. La quasi-totalité des points de contact, dont les partenariats avec les mairies et les commerçants, seront ouverts également fin mai. Le retrait d'espèces est un point d'attention majeur pour le Gouvernement. L'ouverture de nouveaux guichets et de points en partenariat

habilités à effectuer des opérations de dépannage, devrait assurer un meilleur accès à ce service dans les zones rurales. A cet effet, les retraits en agences postales communales ont été portés à 500 au lieu de 350. De même, les distributeurs de billets sont plus régulièrement approvisionnés, y compris ceux hébergés par des bureaux de poste restés fermés. En outre, en zones rurales, pour les personnes isolées dans l'incapacité de se déplacer, La Poste peut proposer de façon très ponctuelle des solutions de remise d'espèces au domicile des clients de La Banque Postale. Par ailleurs, le Gouvernement a demandé à La Poste de renforcer ses tournées pour la distribution du courrier, du colis et de la presse. La Poste s'est engagée à distribuer partout en France, à partir du 20 avril, le courrier et les colis quatre jours par semaine et la presse quotidienne cinq jours par semaine, avec un objectif pour la presse d'un retour à la normale de six jours par semaine à partir du 11 mai 2020. Des solutions de remise sans contact ont été mises au point et un arrêté daté du 16 avril 2020 a été pris pour permettre la remise des plis recommandés sans recueil de la signature du destinataire. Enfin, La Poste a maintenu 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 des visites aux personnes âgées. Le Gouvernement surveille de très près les mesures mises en œuvre par La Poste pour revenir à un service complet dans les meilleurs délais.

Données clés

Auteur : [M. José Evrard](#)

Circonscription : Pas-de-Calais (3^e circonscription) - Non inscrit

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 28152

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : [Économie et finances](#)

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

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [7 avril 2020](#), page 2562

Réponse publiée au JO le : [8 septembre 2020](#), page 5998