



## 15ème législature

<b>Question N° :</b> 27845	De <b>M. André Chassaigne</b> ( Gauche démocrate et républicaine - Puy-de-Dôme )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Économie et finances		<b>Ministère attributaire</b> > Économie, finances et relance
<b>Rubrique</b> > moyens de paiement	<b>Tête d'analyse</b> >Conséquences sociales des fermetures des bureaux de poste	<b>Analyse</b> > Conséquences sociales des fermetures des bureaux de poste.
Question publiée au JO le : <b>31/03/2020</b> Réponse publiée au JO le : <b>25/08/2020</b> page : <b>5635</b> Date de changement d'attribution : <b>07/07/2020</b>		

### Texte de la question

M. André Chassaigne interroge M. le ministre de l'économie et des finances sur les conséquences sociales des fermetures des bureaux de poste pendant la période de crise sanitaire due au covid-19. De nombreux bureaux de poste sont actuellement fermés. Ces fermetures sont liées à l'épidémie de coronavirus qui traverse la France. Toutefois, ces fermetures ne sont pas sans conséquences pour les foyers les plus modestes. Ainsi, les personnes qui ne possèdent pas de moyens de paiement autres que les espèces se retrouvent totalement démunies de moyens de paiement dès lors qu'elles ne peuvent plus accéder à un guichet de La Poste. Il leur est alors impossible de régler leurs achats alimentaires. Il en est de même pour les personnes venant retirer leurs allocations familiales ou leur revenu de solidarité active. Les personnes placées sous mandat de protection et ne disposant que d'une faible disponibilité de retrait hebdomadaire ou mensuel sont également fortement pénalisées par cette situation qui fragilise les plus démunis. Aussi, face à cette situation exceptionnelle, les agents distributeurs pourraient amener à domicile, munis d'éléments de protection adaptés et tout en respectant les gestes barrière, des sommes demandées par les usagers du service universel postal. Cet acheminement se ferait sans coût supplémentaire. De manière ponctuelle, il s'adresserait en direction des personnes âgées, malades, vulnérables et des personnes relevant des minima sociaux. Au regard de ces arguments, il lui demande s'il envisage d'exiger de La Poste le respect du service universel en mettant en place un dispositif palliant les fermetures des bureaux de poste, plus particulièrement en direction des foyers rencontrant de grandes difficultés.

### 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 et tout particulièrement des plus fragiles d'entre eux, 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. 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 2020, 11 798 points de contact sont ouverts, dont 5 475 bureaux de poste, 4 188 agences postales communales et 2 135 relais commerçants. A partir du 11 mai 2020 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 et le versement des prestations sociales sont des points d'attention majeurs pour le Gouvernement. La réouverture de nouveaux guichets de poste et de points en partenariat habilités à effectuer des opérations de dépannage, devrait faciliter les retraits au guichet pour les personnes qui n'ont pas d'autres moyens de paiement. A cet effet, les retraits en agences postales communales ont été portés à 500 € au lieu de 350 €. De plus, 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. Au mois d'avril, le Gouvernement a décidé d'avancer le versement des prestations sociales de deux jours afin que chaque bénéficiaire puisse percevoir ses aides sans retard. La Banque Postale, qui au titre de sa mission d'accessibilité bancaire reçoit la grande majorité des allocataires, s'est organisée pour assurer les retraits au guichet dans des conditions satisfaisantes, dans le respect des consignes de distanciation. 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.