



15 mai 2020. Réponse du PDG du groupe La Poste.

Monsieur le Sénateur,

La crise sans précédent à laquelle fait face notre pays a révélé, y compris au travers de critiques parfois vives, souvent injustes, un fort besoin de poste auquel les postières et les postiers ont répondu en se mobilisant sur le terrain. Comme je m'y suis engagé lors des auditions du 8 avril au Sénat et du 14 avril à l'Assemblée nationale, je souhaite vous informer personnellement du respect des engagements pris devant vous et des dispositions mises en œuvre dès le 11 mai pour améliorer encore l'accès aux services postaux partout en France.

**D'abord et pour la deuxième fois depuis le début de la crise sanitaire, La Poste a assuré la période de versement des prestations sociales du 6 au 13 mai, répondant ainsi aux besoins des 1,5 million de clients allocataires accueillis par La Banque Postale.**

**Je veux remercier directement les maires qui nous ont aidés à gérer files d'attente et d'impatience ainsi que les préfets et les forces de l'ordre mobilisés à nos côtés pour cette opération complexe. Les bureaux de poste accueilleront dès le samedi 16 mai les personnes qui bénéficient de la prime exceptionnelle versée par le Gouvernement aux ménages les plus modestes.**

Ensuite, la phase de déconfinement nous permet de rétablir une distribution des courriers et des colis 6 jours sur 7 de manière progressive à partir du 11 mai. Tous les bureaux de poste de France seront ouverts à la fin du mois de mai avec des horaires adaptés. Pour les personnes qui devront continuer à rester chez elles, de nouveaux services sont proposés. Ce plan de déconfinement, qui organise, dans le respect des règles sanitaires et après consultation de la médecine du travail, le retour sur site des postiers dont les activités ne sont pas compatibles avec le télétravail, a été partagé avec les organisations syndicales.

Concernant les services courrier-colis à la population, à partir de la semaine du 11 mai, la mise en place d'une nouvelle organisation permettra la distribution des colis, de la presse quotidienne du lundi au samedi.

Les lettres recommandées et les lettres prioritaires seront également distribuées 6 jours sur 7. Tous les autres courriers (lettres vertes, courrier de gestion...) seront distribués 5 jours par semaine, du lundi au vendredi.

La collecte des boîtes aux lettres de rue par les facteurs sera de nouveau effectuée sur 6 jours et leur nombre sera progressivement augmenté en fonction des capacités



15 mai 2020. Réponse du PDG du groupe La Poste.

opérationnelles. Aujourd'hui collectées à 87%, les boîtes aux lettres de rue le seront à 100% fin mai.

Tout au long de la période de confinement, La Poste a maintenu les activités de livraison quotidienne des repas, de « vigie » auprès des plus fragiles, de livraison des médicaments, 6 jours sur 7, car ces activités ont une importance vitale.

Dans le cadre du déconfinement progressif annoncé par le Gouvernement, La Poste continuera à porter une attention particulière aux personnes isolées et fragiles. Pour limiter leurs déplacements, elle propose désormais de collecter à leur domicile leur courrier à envoyer. Ce service est gratuit et il suffit pour en bénéficier de se signaler à son facteur, lors de son passage ou en apposant un mot ou un signe sur sa boîte aux lettres.

Autre innovation, sur le modèle de l'expédition de colis depuis sa boîte aux lettres personnelle normalisée, La Poste propose désormais à tous ses clients d'envoyer leurs lettres recommandées physiques, sans se déplacer en bureau de poste. Une étiquette d'affranchissement dédié aux envois en recommandé est disponible sur le site [laposte.fr](https://laposte.fr) depuis le 4 mai. Les facteurs collecteront les lettres recommandées au cours de leur tournée, selon les jours de passage habituels. Ce nouveau service a connu un lancement réussi dès la semaine dernière.

Depuis le début de la crise sanitaire, La Poste s'est organisée pour élargir le nombre de points de contact ouverts avec le préalable du respect des mesures barrières et le déploiement des équipements de protection. J'avais pris l'engagement devant vous d'assurer l'ouverture de 10 000 points de contacts postaux avant la fin du mois d'avril.

Cet objectif a été dépassé et cette semaine 13 433 points de contacts sont ouverts, avec 6 081 bureaux de poste en service. 2 058 commerçants partenaires maintiennent leur activité de service postal. Les mairies, via les Agences Postales Communales, y contribuent avec 5 110 agences ouvertes, mouvement mené en coopération étroite avec l'AMF.

A 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 des 7 700 bureaux de poste dans toute la France. La quasi-totalité des points de contact dont les partenariats avec les mairies et les commerçants seront ouverts également fin mai.

Par ailleurs, les horaires d'ouverture et les services assurés seront adaptés en fonction de la situation sanitaire locale et de la fréquentation des bureaux de poste. L'augmentation des



15 mai 2020. Réponse du PDG du groupe La Poste.

amplitudes horaires sera établie au regard de l'organisation de chaque établissement (application des mesures barrières, santé des collaborateurs, conditions de transports et garde d'enfants).

**Autre mesure exceptionnelle tenant compte de la situation particulière et témoignant de l'implication des postières et des postiers, La Poste ne procédera pas cet été aux mesures estivales autorisées par le Contrat de Présence Postale Territoriale 2020-2022 signé avec l'Etat et l'AMF. Ainsi, elle organisera l'accès à ses bureaux pendant toute la durée des grandes vacances grâce un système de permanences.**

Cette semaine, la quasi-totalité des distributeurs de billets est opérationnelle avec 97% des 7 700 distributeurs automatiques de billets en service. Une attention particulière a été accordée aux 490 communes où seul un distributeur de La Banque Postale est présent.

La Poste définit l'ensemble des mesures qui conditionnent la reprise de l'activité ou le retour progressif vers un rythme habituel de travail pour les postiers. La Poste s'engage, comme elle l'a fait depuis le début de la crise du Covid-19, à suivre les recommandations des pouvoirs publics.

La Poste joue un rôle clé dans la relance économique qui se traduit par une croissance forte du e-commerce. Leader de la distribution des colis, elle a renforcé ses parts de marché au cours de la crise et a pris le relais de certains logisticiens en s'efforçant d'accueillir tous les colis des entreprises clientes. Au total sur 9 semaines ce sont plus de 80 millions de colis qui auront été livrés en France.

Partenaire de l'Etat, La Poste gère la plateforme masques-PME destinée aux TPE et PME et à leurs salariés. Elle intervient également aux côtés des collectivités locales pour la distribution des masques à la population.

La Poste a aussi accueilli avec les CCI et les CMA des commerçants et des artisans sur son site de commerce « Ma ville, mon shopping ».

La crise sanitaire montre, plus que jamais, que La Poste est utile à ses clients, notamment les plus fragiles ou les plus éloignés sur le territoire ; utile aux entreprises et à tous les professionnels ; utile à la Nation. La Poste se mobilise pour accompagner la reprise économique de ses clients particuliers et entreprises sur tout le territoire. Cette proximité humaine est portée par l'ensemble des postières et des postiers dont je tiens à saluer l'engagement quotidien et que je remercie.



15 mai 2020. Réponse du PDG du groupe La Poste.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Sénateur, l'expression de ma haute considération.

Philippe WAHL

Président Directeur Général du Groupe La Poste