

Covid 19 – nouvelles mesures

La Poste s'organise pour garantir la continuité de ses activités au service de tous ses clients particuliers, professionnels et entreprises

A la suite des mesures présentées par le Président de la République ce mercredi 31 mars pour limiter l'aggravation de la crise sanitaire, La Poste prend toutes les mesures permettant d'assurer la continuité de son service sur l'ensemble du territoire.

En dépit des difficultés réelles que pose la question de la garde d'enfants - un tiers des postiers sur le terrain sont parents d'un enfant de moins de 16 ans - La Poste s'organise pour être en mesure de maintenir la distribution du courrier, des colis et de la presse, ainsi que l'accueil des clients dans ses bureaux de poste, dans le strict respect des mesures barrières.

De nombreux services de La Poste restent par ailleurs accessibles à distance depuis les sites [laposte.fr](https://www.laposte.fr) et [labanquepostale.fr](https://www.labanquepostale.fr).

Distribution des courriers, des colis et de la presse 6 jours sur 7

Alors même que l'aggravation de la crise sanitaire et les nouvelles mesures qui en découlent sont susceptibles d'entraîner une augmentation de l'absentéisme (pour raison de garde d'enfants ou pour maladie), La Poste a identifié l'ensemble des dispositions lui permettant d'assurer la continuité du service postal : la distribution du courrier, des colis et de la presse 6 jours sur 7 sur tout le territoire à travers son réseau de facteurs et les réseaux de distribution de ses filiales Chronopost et DPD France. Les services de proximité sont par ailleurs maintenus à domicile 6 jours sur 7 (visite du facteur aux personnes âgées, distribution des repas, des médicaments...).

Accessibilité des bureaux de poste

La fermeture des écoles et des crèches pendant les 3 prochaines semaines impacte directement nos effectifs présents en bureaux de poste, en particulier en zone rurale dans les bureaux de petite taille souvent tenus par un seul agent.

Pleinement consciente de son rôle indispensable à la société en particulier pour ses clients les plus fragiles, **La Poste mobilise l'ensemble de ses ressources pour maintenir ouverts ses bureaux de poste.** Le bon déroulement du versement des prestations sociales, à compter du 7 avril prochain, à 1,2 million d'allocataires sera pour La Poste une priorité comme ce fut le cas, il y a un an, lors du 1^{er} confinement.



LA POSTE

La Poste a par ailleurs réactivé sa plate-forme d'entraide interne qui permet à ses agents des services support de venir en aide à leurs collègues des bureaux de poste et de la distribution courrier/colis. Enfin, La Poste aura par ailleurs recours à des renforts pour soutenir ses équipes et assurer la continuité de service.

Accessibilité des points de contact postaux en partenariat

Concernant les points de contacts en partenariat, dont le fonctionnement dépend de la disponibilité des personnels de nos partenaires, La Poste collabore avec l'Association des Maires de France et les présidents d'Intercommunalités pour que soit assurée l'accessibilité des agences postales communales. L'ouverture des relais poste commerçants sera par ailleurs assurée par 1 850 commerces dits essentiels (sur un total de 2 827).

Par ailleurs, 13 000 relais Pickup (sur un total de 15 000) resteront accessibles pour le dépôt et le retrait des colis.

L'intégralité des distributeurs de La Banque Postale disponible

En dépit des nouvelles contraintes, La Poste prévoit d'approvisionner et de laisser accessible l'intégralité de son parc de distributeurs de billets, en priorisant ceux situés dans les zones où seule La Banque Postale est présente.

La Poste disponible 24h sur 24 depuis chez soi

Rappelons que les clients peuvent réaliser de nombreuses opérations postales et bancaires du quotidien depuis leur domicile¹ telles que :

- l'envoi de lettres simples ou recommandées en ligne, imprimées et distribuées par le facteur
- l'affranchissement et l'envoi de colis depuis sa boîte aux lettres
- l'impression de timbres depuis son imprimante
- le suivi d'un envoi (courrier, colis)
- la collecte de courrier à domicile par le facteur pour les personnes vulnérables ;
- la consultation de son compte bancaire
- la réalisation de virements bancaires
- la modification de découvert autorisé, la gestion de plafonds de paiements et de retraits de carte bleue, la réalisation de demandes de suspension de prélèvements

¹ Depuis les sites laposte.fr et labanquepostale.fr et par téléphone pour les questions relatives aux Courrier et Colis au 3631 pour les particuliers, au 3634 pour les Pros et au 3639 pour toutes les opérations relevant de La Banque Postale



Information clients

La Poste informera de manière quotidienne l'ensemble de ses clients et de ses partenaires sur les différents canaux de communication dont elle dispose : téléphone, mail, site internet, réseaux sociaux pour permettre à chacun d'avoir une vision précise de l'ensemble des services disponibles. Le localisateur de bureaux de poste ouverts disponible via le site Laposte.fr sera également mis à jour quotidiennement.

Cette organisation sera ajustée en fonction de l'évolution générale de la situation et notamment de la disponibilité des prestataires de transport et des personnels appelés en renfort.

La Poste et les postiers restent pleinement mobilisés pour soutenir l'économie et accompagner tous les clients particuliers et entreprises.