

Mardi 28 avril 2020

Engagée dans un plan continu d'amélioration de ses services, en lien permanent avec les médecins du travail et les partenaires sociaux depuis le début de la crise sanitaire, La Poste a rétabli depuis le mardi 21 avril un jour supplémentaire de distribution des courriers et des colis. Les facteurs passent désormais partout en France 4 jours par semaine.

La Poste développe également ses capacités d'accueil et de service avec pour objectif 10 000 points de contacts postaux ouverts d'ici la fin du mois.

Dans les Hautes-Pyrénées, une nouvelle réunion de la Commission Départementale de Présence Postale Territoriale s'est tenue en audio-conférence le 23 avril. Merci à ses membres qui ont travaillé avec les représentants de La Poste pour développer le maillage des points de contact ouverts.

COVID-19 ACTUALITE SANITAIRE

Mesures sanitaires : l'ensemble des mesures visant à garantir la sécurité tant des postiers que des clients est actualisé quotidiennement en application des préconisations gouvernementales sur le sujet.

La Poste a adapté les façons de travailler pour tous les gestes qui nécessiteraient un contact rapproché avec les clients,

- Les postiers en contact avec le public sont dotés de masques et de gel hydro-alcoolique.
- Les bureaux de poste accueillant du public ont été équipés de **parois en plexiglas. Ce dispositif est étendu aux agences postales communales, sur demande des maires.**
- Le travail quotidien des facteurs se fait sans contact.

En cas de suspicion de contamination les bureaux de poste ou établissements courrier sont provisoirement fermés. Les postiers concernés sont alors mis en quatorzaine et les sites sont décontaminés, avant reprise de l'activité postale.

DISTRIBUTION DU COURRIER ET DES COLIS

La distribution du courrier et des colis assurée 4 jours par semaine depuis le 21 avril

Les lettres et les colis sont livrés **du mardi au vendredi, et du lundi au jeudi cette semaine et la semaine prochaine, les vendredis 1^{er} et 8 mai étant fériés.**

La distribution de la presse quotidienne est quant à elle d'ores et déjà assurée 5 fois par semaine, du lundi au vendredi et le sera 6 jours par semaine à partir du 11 mai.

En Occitanie, 95% des 5719 tournées facteurs en temps normal sont assurées (tournées à découvert pour des raisons de garde d'enfant très majoritairement).

Les livraisons de Chronopost sont effectuées du lundi au samedi.

Instances Courriers et Colis

Pour les clients qui n'ont pas pu être livrés à domicile, **des solutions nouvelles sont mises en place pour le retrait des Colissimo et Chronopost.** L'avis de passage déposé dans la boîte aux lettres ou un SMS indique au client l'adresse exacte où il est possible de récupérer son colis.

Les envois de lettres recommandées mises en instance depuis le 20 mars 2020 seront conservés en instance pendant une durée égale à la durée d'application de l'état d'urgence sanitaire, allongée de quinze jours ouvrables. Au moment du retrait par le destinataire de l'envoi mis en instance, l'employé en charge consigne sur la preuve de distribution les informations suivantes : les nom et prénom de la personne du destinataire ou, le cas échéant, de son mandataire ; la pièce justifiant son identité ; la date de distribution.

L'employé signe à l'aide d'un code spécifique, à la place du destinataire ou son mandataire.

BUREAUX DE POSTE ET POINTS DE SERVICES

Renforcement de la présence postale territoriale :

9 400 points de contacts accessibles à tous au plan national, dont 1 250 en Occitanie

La Poste poursuit ses efforts afin que soient ouverts d'ici la fin du mois d'avril 5 000 bureaux de poste avec des organisations et des niveaux de service adaptés (courrier, colis, Banque Postale et téléphonie mobile).

Présence postale en Occitanie cette semaine : 1 250 points de services ouverts contre 850 la semaine dernière.

Dans les Hautes-Pyrénées,

sont ouverts totalement ou partiellement, les points de contact suivants

- **37 bureaux de poste & bureaux facteurs-guichetiers**
- **21 agences communales**
- **6 relais Poste commerçants**

Ces informations sont données sous réserve de fermetures temporaires qui pourraient intervenir pour des raisons sanitaires.

La liste des bureaux de poste ouverts est accessible sur www.laposte.fr

LA POSTE DEPUIS CHEZ SOI : MODE D'EMPLOI

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, les clients peuvent réaliser leurs opérations postales courantes et leurs opérations bancaires du quotidien.

En ce qui concerne les opérations courriers-colis, depuis le site www.laposte.fr il est possible de réaliser :

- l'envoi de lettres simples ou recommandées en ligne, imprimées et distribuées par le facteur, pour les résiliations ou démarches administratives
- 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)
- l'envoi de cartes postales personnalisées avec les photos de son téléphone pour partager des moments avec ses proches grâce à Youpix, une application disponible gratuitement sur APP Store et Google Play. La Poste les imprime, les met sous enveloppe et le facteur les distribue dans la boîte aux lettres des destinataires.

Les conseillers clients du 3631 pour les particuliers, et du 3634 pour les Pros sont par ailleurs à leur écoute pour toutes leurs questions.

Pour réaliser des opérations bancaires du quotidien, La Banque Postale invite ses clients à prioriser ses services de banque en ligne via son site internet www.labanquepostale.fr ou via l'application mobile.

Les clients particuliers peuvent ainsi :

- consulter leur solde
- réaliser des virements
- modifier leur découvert autorisé
- gérer leurs plafonds de paiements et retraits de carte bleue
- réaliser des demandes de suspension de prélèvements
- contacter un conseiller pour bénéficier d'un accompagnement personnalisé

Les clients professionnels, entreprises, collectivités et les établissements de santé peuvent ainsi :

- consulter leur solde
- obtenir leurs e-relevés
- réaliser des virements et gérer des bénéficiaires
- commander des chèquiers, bordereaux de remises et enveloppes T
- contacter un conseiller pour bénéficier d'un accompagnement personnalisé

Les conseillers bancaires qui travaillent habituellement en bureau de poste, peuvent être contactés par leurs clients durant la période de confinement, par mail et par téléphone.

SERVICES DE PROXIMITE

Maintien des prestations 6 jours sur 7

Les prestations de **portage de médicaments et de repas** auprès des personnes âgées sont maintenues du lundi au samedi depuis le début de la crise, tout comme **les visites de lien social « Veiller sur mes parents »**, devenues **gratuites pendant toute la durée du confinement**.

Ma Ville Mon Shopping

La Poste soutient les commerçants et les artisans en leur mettant à disposition gratuitement la plateforme « Ma Ville Mon Shopping ». Pendant toute la période de confinement, les collectivités n'ont pas à s'acquitter de l'abonnement à la plateforme pour que leurs commerçants puissent s'inscrire et la commission sur les ventes des commerçants sera supprimée et ramenée à 0.

www.mavillemonshopping.fr