

Coronavirus La Poste vous informe



Vendredi 24 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.

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,**

- Tous les postiers en contact avec le public (facteurs, chargés de clientèle en bureau) sont dotés de masques et de gel hydro-alcoolique.
- Tous les bureaux de poste accueillant du public en Occitanie, ont été équipés de **parois en plexiglass. Ce dispositif est étendu aux agences postales communales, sur demande des maires.**
- Aujourd'hui le travail quotidien des facteurs se fait sans contact physique : par exemple, la remise d'un colis a été modifiée et se fait non plus contre signature mais par un échange de SMS.

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 depuis le mardi 21 avril, **du mardi au vendredi, et du lundi au jeudi les deux semaines suivantes, les vendredis 1er et 8 mai étant fériés.** Grâce aux 3 000 personnes en renfort la semaine dernière, **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). L'heure de passage du facteur peut varier par rapport aux horaires habituels. Pour l'ensemble des courriers simples ou suivis, le facteur les dépose dans la boîte aux lettres. Faute de pouvoir relever toutes les boîtes à lettres de rue, La Poste a choisi la condamnation temporaire de près d'un tiers de ces boîtes à lettres.

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.** 100 bureaux de poste et 900 établissements courrier sont consacrés au retrait des instances. Par ailleurs, les 3 000 points ouverts du réseau partenaire ainsi que les 4 500 points Pickup assurent également les instances colis.

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). En Occitanie, La Poste comptait au 22 avril plus de 800 bureaux de poste et plus de 450 agences postales communales soit un total de plus de 1 250 points de contacts accessibles à tous. Ce chiffre augmente quotidiennement.

La Poste est sur la trajectoire des 10 000 points de contact postaux (bureaux de poste et réseaux partenaires) accessibles sur l'ensemble du territoire national tant en milieu rural qu'en milieu urbain à la fin du mois.

L'accès aux espèces est également renforcé. **Le retrait d'espèces dans les agences postales communales, sur un compte courant postal ou sur un compte épargne postal, est désormais porté à 500€ par période de 7 jours et par compte, contre 350€ auparavant.**

Présence postale dans l'AUDE semaine prochaine : 170 points de contacts ouverts sur 226

Bureaux de poste : 77 sur 96 (80,2%)

La Poste Agences Communales : 88 sur 125 (70,4%)

La Poste Relais commerçants : 5 sur 5 (100%)

Voici la liste des bureaux de postes prévus en ouverture semaine prochaine et leurs modalités (en rouge les modifications ou nouvelles ouvertures) sous réserve de fermetures temporaires soudaines qui interviennent en raison de la situation sanitaire.

BUREAUX	STATUT	ORGANISATION
CARCASSONNE IENA	OUVERT	9H-13H L au V
CARCASSONNE LA CONTE	VAGUE 3	9H-13H L Me V
CARCASSONNE RP	OUVERT	9H-13H L au S
ALZONNE	OUVERT	9H-13H L Me J
BRAM	VAGUE 3	9H-13H L au V
CASTELNAUDARY	OUVERT	9H-13H L au S
LABASTIDE D'ANJOU	OUVERT	9H-13H L et Me
SAISSAC	OUVERT	9H-13H Ma et Ve
SALLES SUR L'HERS	OUVERT	9H-13H Lu et Me
ST PAPOUL	VAGUE 3	9H-13H M au S
DURBAN CORBIERES	VAGUE 3	14h-16H30 M et J
TUCHAN	OUVERT	9H-12H30 L au S
LAGRASSE	VAGUE 3	9H-12H L M Me jeudi
LEZIGNAN LES CORBIERES	OUVERT	9H-13H L au S
ST ANDRE DE ROQUELONGUE	VAGUE 3	9H-12H L M Me Jeudi
BELCAIRE	VAGUE 3	9H-13H L et V
BELVEZE DU RAZES	VAGUE 3	9H-13H Me
COUIZA	VAGUE 3	9H-13H M et J
LIMOUX	OUVERT	9H-13H L au S
QUILLAN	OUVERT	9H-13H L au S
NARBONNE GAMBETTA	OUVERT	9H-13H L au S
NARBONNE LA CAMPANE	VAGUE 3	9H-13H L au Me
NARBONNE PYRENEES	OUVERT	9H-13H L au V
NARBONNE RAZIMBAUD	VAGUE 3	9H-13H J V
CONQUES SUR ORBIEL	OUVERT	9H-12H Me
CUXAC CABARDES	VAGUE 3	9H-12H M et J
TREBES	OUVERT	9H-13H L au S
VILLEMOUSTAUSOU	VAGUE 3	9H-13H L à V

		ORGANISATION	
COURSAN	OUVERT	9H00 - 13H00	L au S
Armissan	OUVERT	9H00 - 13H00	Mercredi Jeudi
Bizanet	vague 3	9H00 - 13H00	Mercredi
Cuxac d'Aude	OUVERT	9H00 - 13H00	L au S
Fleury d'Aude	OUVERT	9H00 - 13H00	L et Mer
Marcorignan	vague 3	9H00 - 13H00	Lundi
Montredon des Corbières	vague 3	9H00 - 13H00	Lundi
Moussan	vague 3	9H00 - 13H00	Mardi
Nevian	vague 3	9H00 - 13H00	JEUDI
Ouveillan	vague 3	9H00 - 13H00	Mer jeudi
St Pierre la mer	vague 3	9H00 - 13H00	Mardi et jeudi

Salles d'Aude	Vague 3	9H00 - 13H00	Lundi mer
Vinassan	vague 3	9H00-13H00	Lundi mer
Villedaigne	Vague 4	13H00 16H30	MARDI
GINESTAS	OUVERT	9H00 - 13H00	L au S
Bizes Minervois	OUVERT	9H00 - 13H00	Mardi mer
Rieux Minervois	OUVERT	9H00 - 13H00	L au S
St Marcel d'Aude	OUVERT	9H00 - 13H00	Jeudi vendredi
Salleles d'Aude	Vague 4	9H00 - 13H00	Lundi mardi mercredi
La Redorte	Vague 4	9H00 - 13H00	Jeudi et vendredi
Argeliers	Vague 4	9H00 - 13H00	Jeudi et vendredi
PORT LA NOUVELLE	OUVERT	9H00 - 13H00	L au S
Gruissan	OUVERT	2 j/sem 9H00 13H00	L M J V
Leucate	OUVERT	2 j à compter du 16 /4 9H00 - 13H00	Me V
Narbonne Plage	OUVERT	2 j à compter du 16 /4 9H00 - 13H00	L M J V
Sigean	OUVERT	2 j/sem 9H00 13H00	mardi et jeudi
Leucate PORT	Vague 4	2j/sem 9H 13H	Mardi et jeudi

Les Facteurs guichetier 23/24

ALAIRAC BP	du lundi au jeudi horaires habituels
BADENS BP	du lundi au jeudi horaires habituels
BARBAIRA BP	du lundi au jeudi horaires habituels
CAMPLONG D AUDE BP	du lundi au jeudi horaires habituels
DOUZENS BP	du lundi au jeudi horaires habituels
FABREZAN BP	du lundi au jeudi horaires habituels
FANJEUX BP	du lundi au jeudi horaires habituels
FERRALS DE CORBIERES	du lundi au jeudi horaires habituels
HOMPS BP	du lundi au jeudi horaires habituels
LAPALME BP	du lundi au jeudi horaires habituels
LAVALETTE BP	du lundi au jeudi horaires habituels
LUC SUR ORBIEU BP	du lundi au jeudi horaires habituels
MAILHAC BP	du lundi et mercredi horaires habituels
MARSEILLETTE BP	du lundi au jeudi horaires habituels
MOUSSOULENS BP	du lundi au jeudi horaires habituels
MOUX BP	Mardi et jeudi horaires habituels
ORNAISONS BP	du lundi au jeudi horaires habituels
POMAS BP	du lundi au jeudi horaires habituels
PORTEL	du lundi au jeudi horaires habituels
VILLASAVARY BP	du lundi au jeudi horaires habituels
LIMOUX FLASSIAN BP	du lundi au jeudi horaires habituels
SAINT LEURENT De LA CABRERISSE	du lundi au jeudi horaires habituels

A noter que pour les sites que nous n'avons pas encore pu ouvrir nous avosn toujours, pour la quasi-totalité, vous trouverez dans un rayon de 5km ue ou plusieurs s Agence postale communale ouverte et Un bureau de poste en gestion propre à moins de 10KM. Bien sur les service de livraison de Cash à domicile par les facteurs est toujours pour les personnes fragiles .

LA POSTE DEPUIS CHEZ SOI : MODE D'EMPLOI

Dans le cadre de la crise sanitaire liée à l'épidémie de Covid 19, et afin de protéger la santé des postiers et des clients, La Poste demande à ses clients de limiter leurs déplacements en bureaux de poste.

Pour autant, de très nombreux services de La Poste sont accessibles à distance. 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.

Des prestations de portage sont mises en place à la demande de collectivités territoriales et des institutions.

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