

La Poste s'organise pour assurer la protection de la santé des postiers, de ses clients, la continuité de ses services à la population et contribuer à l'effort de la Nation

Depuis le début de l'épidémie de Covid-19, La Poste met en œuvre un ensemble de mesures visant à assurer la protection des postiers, la continuité du service public qui est le cœur de sa mission et contribuer à l'effort de la Nation. Cette mission revêt un caractère encore plus essentiel en cette période de confinement de la population.

La Poste tient à rendre hommage à l'engagement quotidien de ses milliers de Postiers qui assurent leurs missions dans ce contexte. Dans la situation grave et inédite que nous traversons, plus que jamais, le maintien des livraisons à domicile, de l'accès à l'argent, des services aux plus fragiles et aux plus isolés sont vitaux pour la nation.

Pour pouvoir assurer durablement ses missions au service de toute la population La Poste adapte en continu ses organisations avec une priorité : la protection de la santé des postiers. Pour cela, depuis le début de la crise, elle applique toutes les mesures préconisées par les autorités de santé. En particulier elle a pris des dispositions importantes pour favoriser le lavage des mains pour les facteurs pendant leur tournée, en leur ouvrant les locaux des buralistes et des stations-services dont La Poste salue la solidarité à cette occasion.

Elle diffuse auprès des équipes de terrain en contact avec la population du matériel de protection.

Pour autant, la propagation du COVID-19 ne permet pas à La Poste d'assurer l'ensemble de ses services car les postiers font face aux mêmes difficultés que l'ensemble de la population dans ces circonstances.

C'est pourquoi La Poste a décidé de dimensionner ses services d'accueil et de livraison pour permettre les meilleures conditions de sécurité de son personnel mais aussi de ses clients.

Le réseau des bureaux de poste

Malgré les difficultés opérationnelles, La Poste a décidé d'ouvrir 1600 bureaux permettant de préserver l'accessibilité au guichet pour les clients qui n'ont pas d'alternative et de se concentrer sur les services essentiels de La Banque Postale et notamment la mission d'accessibilité bancaire, du courrier et du colis et de La Poste Mobile.

L'organisation du travail continuera à être adaptée en concertation avec les médecins du travail et les représentants du personnel pour intégrer toutes les mesures de prévention, tant pour les postiers que pour les clients. Pendant cette période difficile, les équipes se relayeront pour concilier la protection de leur santé et la continuité de service aux clients

Concernant les recommandés et colis qui seraient en attente de retrait dans les bureaux de poste fermés, les clients pourront les récupérer pendant deux semaines à compter de la réouverture effective du bureau.

Concernant les opérations bancaires, en plus des 1600 bureaux fournissant l'offre globale, des milliers de conseillers bancaires sont mobilisés pour apporter conseils et réponses aux questions des clients. Le retrait d'espèces aux automates et au guichet est assuré (avec les restrictions habituelles pour les retraits supérieurs à 1500 euros, dont les commandes préavisées seront honorées). Le dépôt d'espèces, le paiement des mandats, le paiement des de Western Union, les paiements Eficash, tout comme le dépôt de chèque restent possibles mais restreints pour les clients qui n'ont pas d'autre possibilité. L'utilisation des automates doit être privilégiée.

Par ailleurs La Banque Postale contacte actuellement ses clients pour limiter leurs déplacements et les accompagner à distance par téléphone ou via les applications numériques

La livraison et les services à domicile

La Poste a décidé, en plus de l'ensemble des mesures de prévention déjà prises, d'adapter son organisation du travail, ses processus et de prioriser ses flux afin de sécuriser encore davantage les conditions d'exercice des missions des postiers.

Par exemple, les équipes s'organiseront en brigades dans les plateformes de tri de colis et de courrier pour étaler l'activité et limiter la promiscuité entre collègues. Les process clients continueront à être adaptés pour éviter tout contact. Les échanges de SMS remplaceront les signatures sur smartphone. Après s'être annoncés, les facteurs déposeront les repas devant la porte du domicile du client.

Le maintien des services priorités ne pourra être assuré que si l'ensemble des conditions de sécurité des postiers sont réunies.

Ces nouvelles organisations s'adapteront à l'évolution du contexte sanitaire en permanence et feront l'objet d'une information spécifique aux postiers et à l'ensemble de la population rapidement.

Enfin, La Poste rappelle que ses services en ligne restent accessibles sur laposte.fr et labanquepostale.fr

A propos :

Le Groupe La Poste

La Poste est une société anonyme à capitaux publics, filiale de la Caisse des dépôts et de l'Etat. Le groupe La Poste est organisé en cinq branches : Services-Courrier-Colis, La Banque Postale, Réseau La Poste, GeoPost, Numérique. Le Groupe est présent dans 47 pays sur 4 continents. Chaque jour, les 17 000 points de contact de La Poste, 1er réseau commercial de proximité de France, accueillent 1,3 million de clients. La Poste, neutre en carbone depuis 2012, distribue 21,6 milliards d'objets par an dans le monde (lettres, imprimés publicitaires et colis), 6 jours par semaine. En 2019, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 26 milliards d'euros, dont 30% à l'international, et emploie plus de 249 000 collaborateurs. La Poste s'est donné pour objectif d'accélérer sa transformation en continuant à se diversifier. Avec pour ambition de devenir la première entreprise de services de proximité humaine, pour tous, partout et tous les jours, La Poste s'engage à simplifier la vie.

Contacts presse

service.presse@laposte.fr