

Covid-19 - La Poste renforce sa présence territoriale et ses services à la population

Alors qu'elle est en train d'accueillir ses 1,5 million de clients allocataires des prestations sociales, La Poste annonce un nouveau dispositif renforcé de sa présence territoriale avec pour objectif 10 000 points de contacts postaux ouverts d'ici la fin du mois.

Ce sont plus de 100 000 postiers mobilisés, en proximité avec la population qui grâce à leur engagement font vivre le service public sur tout le territoire dans des conditions de sécurité maîtrisées.

Bureaux de poste : une accessibilité renforcée sur tout le territoire

La période de versement des prestations sociales se déroule actuellement dans de bonnes conditions grâce à une organisation adaptée, à l'engagement des postiers et au soutien des pouvoirs publics.

Dès cette semaine, en plus des 1 850 bureaux, La Poste renforce la présence postale afin de porter le nombre de bureaux opérationnels à 2 500.

La Poste va poursuivre 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).

L'objectif : 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.

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

Services de proximité : 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, tout comme les visites de lien social « Veiller sur mes parents », devenues gratuites pendant toute la durée du confinement.

« Veiller sur mes parents » élargit d'ailleurs son service en proposant (avec son partenaire Saveurs et vie) une offre de portage de repas cuisinés à tous ses clients.

Colis : la continuité d'activité est assurée, avec :

- Un outil industriel et logistique en ordre de marche

A ce jour, dans le strict respect des mesures barrière et de protection sanitaire, les 17 plateformes de tri des Colissimo et les 12 plateformes de tri de Chronopost fonctionnent. Les sites de distribution, plus de 2 300 sur tout le territoire, sont ouverts.

- Des livraisons à domicile réussies

Les livraisons de Chronopost sont à nouveau effectuées du lundi au samedi, celles de Colissimo se répartissent sur 3 jours dans la semaine.

Du fait du confinement, **98 %** des colis sont remis à domicile en première présentation, contre 92 % habituellement. Ceci permet de réduire les mises en instances, donc de limiter

les déplacements des clients pour aller retirer leur colis. Depuis plusieurs semaines déjà, les livraisons se déroulent **sans contact** entre les livreurs et les clients.

Depuis les trois premières semaines de crise, alors que d'autres prestataires ne peuvent plus livrer, La Poste a distribué plus de **15 millions de colissimo** et **7 millions de Chronopost**.

Le nombre d'expéditions depuis sa boîte aux lettres personnelle a été multiplié par 3 au mois d'avril.

- Un dispositif renforcé pour récupérer les colis mis en instance

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. Outre les bureaux de poste, un réseau de points de contact complémentaire assure dorénavant le retrait des colis. Ainsi, 100 bureaux de poste et 900 établissements courrier seront 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 stocks d'instance dans les bureaux fermés sont prioritairement représentés au client ou transférés dans les points postaux ouverts et mis à la disposition du public. Grâce à cette organisation, le niveau d'instance a déjà été divisé par deux en 15 jours.

- Une journée hebdomadaire supplémentaire pour la distribution des journaux

En accord avec les grands éditeurs de presse, La Poste a renforcé ses effectifs et mis en place, dès la semaine du 6 avril, un jour de livraison supplémentaire pour la presse, le lundi ou le mardi selon les communes. 3 000 personnes supplémentaires ont été recrutées pour assurer ces missions. Toutes les équipes bénéficient des mêmes dispositifs de protection sanitaire. Dès mi-avril, la distribution des journaux reviendra progressivement à 5 jours par semaine.

- La fréquence de distribution du courrier progressivement augmentée comme celle du colis

A ce jour les 27 plateformes industrielles du Courrier fonctionnent. La distribution du courrier est effectuée actuellement du mercredi au vendredi. 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. Les lettres recommandées sont remises selon un process adapté sans signature. Les équipes supplémentaires mises en place les lundis et mardis à partir du 6 avril et encore renforcées à partir du 14 avril vont permettre d'augmenter progressivement la fréquence de distribution du courrier.