

## INFORMATION BRETAGNE CLIENTS PARTICULIERS

### Utiliser les Services Courrier Colis LA POSTE Pendant la période de confinement



#### Respecter les gestes barrières avec le facteur

Ne pas serrer la main et respecter un mètre de distance.



Commander en ligne : <https://www.laposte.fr> (Espace Particuliers)

S'informer : <https://aide.laposte.fr/categorie/covid-19> (Questions/Réponses)



**La distribution du courrier et des colis :** A partir du 20 avril, les facteurs assurent la distribution courrier colis sur 4 jours du mardi au vendredi (ajustement sur la semaine en cas de jour férié). Une distribution de la presse quotidienne 6 fois par semaine. Les services de proximité sont maintenus comme le portage à domicile ou VSMP.

#### Les bureaux de poste ouverts à proximité du domicile sur :

<https://www.laposte.fr/particulier/outils/trouver-un-bureau-de-poste>



- **Affranchir un courrier ?** L'achat de timbres peut se faire en ligne : <https://www.laposte.fr/mon-timbre-en-ligne> en l'imprimant de chez soi, en bureaux de poste ou auprès des partenaires ouverts (supermarchés, tabacs...).



- **Poster une lettre affranchie ?** Dans la boîte aux lettres jaune la plus proche (minimum une par commune, plusieurs en agglomération). Si cette boîte est temporairement indisponible, se référer à l'affichage indiquant le dépôt ouvert à proximité.



- **Envoyer une lettre recommandée ?** De chez soi, en ligne, par paiement sécurisé, sur : <https://www.laposte.fr/lettre-recommandee-en-ligne>, ou dans un bureau ouvert.

- **Recevoir une lettre recommandée ?** Le facteur propose une remise directement en boîte aux lettres, après consentement oral du client, et il en établit la preuve distribution. A défaut, la lettre recommandée est à retirer en bureau.



LA POSTE

- **Envoyer un colis ?**

De chez soi, en renseignant le formulaire en ligne (avant 23h) <https://www.laposte.fr/envoyer-retourner-colis-boite-aux-lettres>, puis en déposant le colis directement dans votre boîte aux lettres avant 8h pour que le facteur vienne le chercher. La taille du colis doit respecter celle de la boîte aux lettres, pour son dépôt à l'intérieur. Ou par envoi dans un bureau ouvert, dans la limite de 15kg et 1m.



- **Recevoir un colis ?** Le facteur remet le colis, sans signature, directement dans la boîte aux lettres. Pour un colis plus volumineux, il sonne au domicile du client pour le lui remettre, en respectant les gestes barrière.



- **Récupérer un objet suite à un avis de passage ?** Bien lire sur l'avis, le lieu, les horaires et jour de retrait indiqués avant de se déplacer (le lieu de retrait n'est pas automatiquement le bureau de poste habituel). La durée d'instance sera prolongée de 15 jours, dès la fin d'état d'urgence.



- **Suivre un envoi** (lettre suivie/recommandée, colis, Chronopost) ? Dans « suivre un envoi » sur le site LaPoste.fr, renseigner votre numéro d'envoi et accédez à son suivi.



- **Donner procuration à un proche ?** En ligne, à partir de votre compte client, <https://www.laposte.fr/particulier/procuration>, et muni des justificatifs. A votre place, la personne pourra retirer recommandés, lettres suivies et colis.



- **Formuler une réclamation ?** Contacter le 3631 (service gratuit + prix d'appel), ou par courrier : Service consommateurs, 99999 LA POSTE.



- **Retirer de l'argent de mes comptes La Banque Postale ?** Le facteur peut sur demande, en cas d'impossibilité de retrait ou de déplacement de votre part, déposer à son prochain passage, jusqu'à 150 euros par semaine et par personne. Contacter le 3631 ou votre interlocuteur habituel au préalable.



« Tous les postiers sont engagés et mobilisés afin d'assurer le meilleur service possible. Nous vous remercions pour vos messages de soutien aux facteurs et pour vos envois limités au nécessaire durant le confinement. »

