



LE 23 MARS 2020

Changements importants apportés au service postal du Canada

OTTAWA – Postes Canada est consciente de l'importance du service postal et s'engage à servir les Canadiens tout en prenant des mesures pour assurer la sécurité de ses employés et de la population. Pour y arriver de manière efficace en ces temps difficiles, nous continuerons d'analyser nos approches et de les adapter rapidement en faisant de la santé et de la sécurité notre objectif principal.

Postes Canada a apporté les changements suivants à ses opérations de livraison et à son réseau de vente au détail :

Changements apportés au réseau de bureaux de poste

Heures de service : Dans de nombreux bureaux de poste exploités par Postes Canada, nous réduisons les heures de service, en ouvrant une heure plus tard et en fermant une heure plus tôt afin de nettoyer les lieux et de réapprovisionner les stocks en plus de donner un certain répit au personnel. De plus, au cours de la première heure de chaque journée, nous offrirons un service prioritaire aux personnes à risque élevé (les aînés ou les personnes dont le système immunitaire est affaibli). Les bureaux de poste franchisés suivront les mesures mises en place par les exploitants.

Nous nous efforçons de garder nos bureaux de poste ouverts, mais certains pourraient fermer en raison de fermetures d'édifices hors de notre contrôle. De plus petits emplacements pourraient aussi fermer pour des raisons liées au personnel. Dans ces cas, nous dirigerons les clients vers le bureau de poste ouvert le plus près.

Mesures d'éloignement physique et social : Nous demandons aux clients dans la file d'attente de se tenir à deux mètres (six pieds) les uns des autres. Nous concevons actuellement des affiches et des autocollants de sol pour les grands bureaux de poste. Pour les petits bureaux, nous chercherons à limiter le nombre de clients. Nous travaillons également à la création de panneaux transparents pour les comptoirs afin d'accroître la sécurité.

Transactions : Nous continuerons d'accepter l'argent comptant, mais nous encourageons les clients à utiliser la fonction de paiement sans contact de leur carte de crédit ou de débit, dans la mesure du possible.

Ramassage de colis : Les colis laissés au bureau de poste aux fins de ramassage ne seront pas renvoyés à l'expéditeur jusqu'à nouvel ordre. Nous avons suspendu notre période de retenue normale de 15 jours. Nous demandons aux clients qui se sentent malades ou qui s'isolent volontairement de retarder leur visite au bureau de poste et de ramasser leur colis lorsqu'il sera sécuritaire de le faire. Vous trouverez ci-dessous d'autres changements apportés à notre procédé de livraison des colis.



Changements apportés à nos méthodes de livraison

Livraison des colis : Afin d'éliminer les interactions avec les clients à la porte, de réduire l'achalandage aux bureaux de poste et d'appuyer les mesures d'éloignement physique et social, nous avons mis en place la politique « Sonner, déposer, quitter ». Les employés de livraison cogneront ou sonneront à la porte, choisiront l'endroit le plus sécuritaire pour déposer l'article, puis se dirigeront à l'adresse suivante. Ce changement élimine les signatures à la porte et réduit considérablement le nombre de colis envoyés à nos bureaux de poste aux fins de ramassage.

Les articles qui nécessitent une preuve d'âge, une pièce d'identité ou la perception de droits de douane seront envoyés directement de nos postes de facteurs à un bureau de poste aux fins de ramassage, sans restriction quant au moment où les clients pourront ramasser leurs articles. Les clients recevront une carte Avis de livraison par la poste qui indique à quel bureau de poste se rendre pour récupérer leurs articles.

Garanties de service : Notre objectif est de continuer à offrir des services rapides et fiables. Cependant, pour assurer notre sécurité, donner du temps à nos employés et gérer les défis potentiels, nous avons suspendu les garanties de livraison à temps pour tous les services des colis jusqu'à nouvel ordre.

Faciliter l'éloignement social

Nous vous demandons de respecter les mesures d'éloignement social et physique si vous croisez nos employés dans votre collectivité. De cette façon, vous appuierez davantage les initiatives d'éloignement social que nous avons mises en œuvre dans nos établissements, nos postes de facteurs et nos bureaux de poste. Comme dans d'autres entreprises qui fournissent des services importants, notre personnel travaille fort dans des circonstances difficiles.

Pendant la livraison : Laissez de l'espace à nos employés et évitez de leur ouvrir la porte ou de les saluer de près lorsqu'ils effectuent des livraisons à la porte ou remplissent une boîte postale communautaire.

Dans les bureaux de poste : Lorsque vous êtes dans un bureau de poste, respectez les mesures d'éloignement social et les autres mesures qui ont été mises en place.

Nous appuyons bien entendu toutes les mesures pour assurer la sécurité de la population, mais l'interaction sociale à bonne distance est toujours très appréciée par nos employés. Sourire et saluer de la main votre agent de livraison, lever le pouce en signe de soutien au conducteur d'un camion de Postes Canada lorsqu'il passe ou faire preuve de patience et remercier la personne qui travaille au bureau de poste sont tous des petits gestes qui encouragent notre personnel.

Nous remercions les Canadiens de leur patience et de leur soutien pendant cette période de changement important. Postes Canada continue de suivre les directives de l'Agence de la santé publique du Canada



(ASPC) en ce qui concerne la mise en place de nouvelles mesures de sécurité dans nos établissements, nos postes de facteurs, nos bureaux de poste et nos collectivités.

-30-

Renseignements :

Relations avec les médias

613 734-8888

media@postescanada.ca