

ACCÉDER

aux services



Brochure d'information sur les services, les offres du Groupe La Poste
et leurs accès aux **gens du voyage**



LE GROUPE LA POSTE

Souhaitant faciliter la relation avec tous ses clients, le Groupe La Poste édite une série de brochures d'information adaptées aux besoins de ses différents publics.

Ce document a pour objet de vous présenter les produits et services de La Poste, accessibles aussi bien en bureaux de poste que via le multicanal (Internet ou téléphone).

Vous trouverez ainsi les démarches à effectuer pour obtenir des informations selon le canal choisi, mais aussi les offres principales que Le Groupe peut vous proposer.

| | |
|--|----|
| Obtenir des informations en bureau de poste | 4 |
| Obtenir des informations par téléphone | 4 |
| Accéder aux services du Groupe La Poste | 4 |
| Accéder aux services de La Banque Postale | 4 |
| Obtenir des informations par Internet | 5 |
| Les offres du Groupe La Poste | 6 |
| Les offres bancaires | 6 |
| Le compte bancaire | 6 |
| Le Livret A | 7 |
| Les autres offres bancaires | 7 |
| La gestion d'argent | 8 |
| Envoyer de l'argent depuis la France | 8 |
| Payer une facture à distance, en France | 10 |
| Recevoir de l'argent sans compte bancaire, en France | 11 |
| Encaisser un chèque sur un compte en banque de La Banque Postale | 12 |
| Les offres relatives au courrier et au colis | 13 |
| Recevoir un courrier | 13 |
| Faire suivre son courrier | 15 |
| Calculer le prix de l'envoi d'un courrier ou d'un colis | 16 |
| Les opérations de téléphonie mobile | 17 |

Obtenir des informations en bureau de poste

Des agents d'accueil sont à votre disposition en bureau de poste pour vous renseigner sur l'ensemble de l'offre. Vous pouvez transmettre des informations sur des demandes par courrier. Les réclamations peuvent aussi être déposées par écrit, en bureau de poste.

Obtenir des informations par téléphone

ACCÉDER AUX SERVICES DU GROUPE LA POSTE

Le **3631*** permet d'obtenir des informations sur les services du Groupe La Poste et de faire des réclamations.

Ce numéro est ouvert du lundi au vendredi de 8 h 30 à 19 h 00 et le samedi de 8 h 30 à 13 h 00.

ACCÉDER AUX SERVICES DE LA BANQUE POSTALE

Pour toute demande concernant les services financiers, le **3639**** est à privilégier.

Le **3639**** est un service permettant :

- d'accéder à l'espace client sécurisé pour gérer ses comptes ;
- de faire opposition pour les situations d'urgence (vol de carte bancaire par exemple) ;
- de prendre rendez-vous ;
- de souscrire en ligne ou faire une demande de devis.

Avec un téléphone portable, le 904 est à privilégier (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel métropolitain).

*[prix d'un appel non surtaxé depuis un téléphone fixe]

**[0,15 € TTC/min depuis un téléphone fixe. Prix selon l'opérateur sur un téléphone mobile].



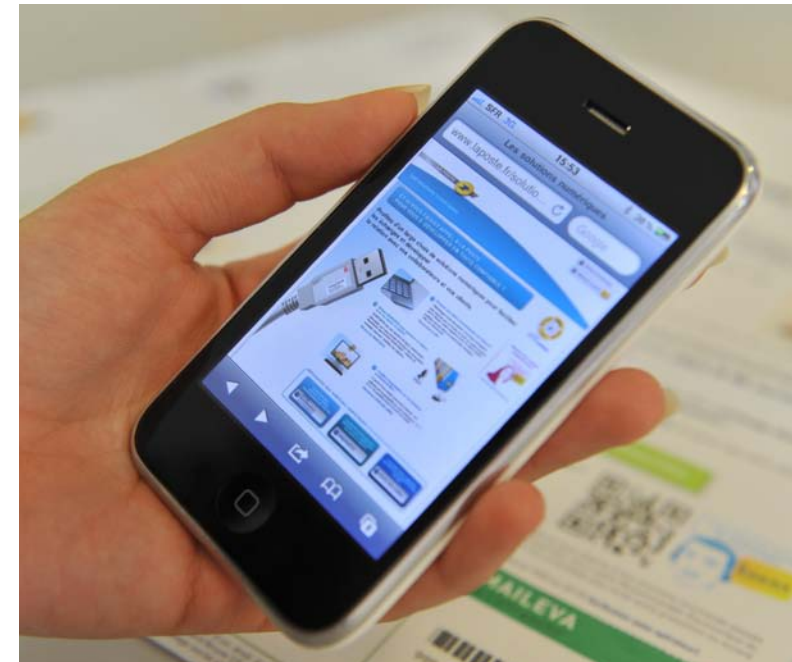
Obtenir des informations par Internet

Le site Internet www.laposte.fr permet :

- d'obtenir des informations sur tous les produits du Groupe La Poste ;
- d'acheter des produits postaux et bancaires ;
- de faire des réclamations ;
- de suivre l'acheminement de courrier recommandé ou d'un colis ayant l'option suivie ;
- de gérer son compte bancaire à la Banque Postale.

Le site Internet www.laposte.fr permet en outre :

- de localiser :
 - l'adresse du bureau de poste le plus proche ;
 - l'emplacement d'une boîte aux lettres ;
 - un distributeur de billets.
- de connaître l'équipement d'un bureau de poste :
 - monnayeur ;
 - automate bancaire ;
 - photocopieur.
- d'envoyer des demandes d'information ou des réclamations via la rubrique Service Consommateurs :
<http://www.laposte.fr/Service-Consommateurs>



Les offres du Groupe La Poste

Les offres bancaires

À savoir : La Banque Postale, comme toute banque, garantit que toute opération de dépôt, de retrait et de transfert s'effectue dans le respect des règles de confidentialité et de déontologie, conformément au secret bancaire.

LE COMPTE BANCAIRE

Pour des personnes ayant des revenus mensuels, le compte bancaire est à privilégier car il permet :

- de recevoir et d'envoyer de l'argent (prestations sociales, salaires, remboursements sociaux...) plus facilement et sans déplacement ;
- de retirer de l'argent dans un automate ;
- de conserver son argent en sécurité ;
- de payer par prélèvements automatiques (pour des factures de téléphone mobile par exemple).

Pour ouvrir un compte bancaire, il suffit de prendre rendez-vous auprès d'un conseiller bancaire et de se munir de justificatifs d'identité en cours de validité, de domicile et de revenus.

Le site www.labanquepostale.fr liste les documents à réunir pour ouvrir un compte.

Pour ouvrir un compte, prendre préalablement un rendez-vous auprès d'un conseiller financier :

- en bureau de poste : en téléphonant au **3639*** ;
- par internet : https://transverse.labanquepostale.fr/FINANCEWeb/canalXHTML/compte/contact_rdv_ea.

NB : Internet permet également d'imprimer les formulaires nécessaires pour l'ouverture d'un compte.

*(0,15 € TTC/min depuis un téléphone fixe. Prix selon l'opérateur sur un téléphone mobile).

Pour plus d'information sur les justificatifs d'identité, voir la fiche technique n°10

Exemples de justificatifs :
de domicile : quittance de loyer, facture EDF, titre de propriété, attestation de domiciliation, etc.
revenus : fiche de paye, déclaration de revenu des impôts.
d'identité : carte d'identité, passeport, livret spécial de circulation, livret de circulation.

Obtenir des informations sur les mouvements d'un compte bancaire de La Banque Postale

Pour connaître l'ensemble des sorties d'argent (dépenses et/ou retraits d'argent) et des entrées d'argent sur une période et le solde du compte bancaire, deux possibilités sont offertes aux clients :

- la réception au domicile des relevés bancaires ;
- la visualisation des entrées et sorties par internet sur www.labanquepostale.fr.

Il est également possible de consulter le solde de son compte sur les automates du Groupe La Poste. Pour savoir comment consulter son compte sur l'automate, voir la fiche technique n° 1.

À noter : la gestion à distance du compte par Internet est gratuite. Via internet, il est possible d'imprimer les relevés bancaires, si l'option a été prise. **Pour plus d'informations, voir la fiche technique n°2.**

LE LIVRET A

Le Livret A¹ est un livret d'épargne pouvant être utilisé comme un compte rémunéré. L'argent est toujours disponible. Une carte de retrait est à disposition.

Le livret A est moins contraignant en matière de justificatifs pour l'ouverture du compte mais il offre moins de fonctionnalités et de possibilités. Par exemple, le salaire ne peut pas être versé directement sur le livret A et il n'y a pas de carte bancaire, ni de chéquier. La banque donne une carte de retrait, mais celle-ci ne permet pas de faire des achats.

Pour plus d'informations, voir la fiche technique n° 2

LES AUTRES OFFRES BANCAIRES

L'épargne

Elle permet de faire des économies tout en gagnant de l'argent.

Le crédit

Le Groupe La Poste peut vous consentir un prêt.

Pour plus d'informations, voir la fiche technique n°3

¹ L'ouverture d'un compte et l'octroi des moyens de paiement sont soumis à l'acceptation du dossier par La Banque Postale.



L'assurance

Elle permet de se protéger contre les risques sur une habitation, une voiture ou sur la santé.

L'assurance santé :

La complémentaire santé (ou mutuelle) permet de se faire rembourser les frais de santé non pris en charge par la sécurité sociale, moyennant une cotisation annuelle. Il est possible d'obtenir un devis par Internet.

L'espace personnel sur Internet, permet de :

- suivre les remboursements ;
- retrouver les documents contractuels ou rééditer la carte de tiers payant ;
- trouver les professionnels de santé proches de chez vous pratiquant le tiers payant.

Pour plus d'informations, voir la fiche technique n°4 sur l'assurance.

La gestion d'argent

ENVOYER DE L'ARGENT DEPUIS LA FRANCE

Le virement

Avec un compte bancaire, il est facile de transférer de l'argent d'un compte vers un autre compte dont on connaît le numéro.

Trois possibilités pour faire un virement :

- se rendre en bureau de poste avec un justificatif d'identité ;
- téléphoner avec son identifiant bancaire et son code bancaire ;
- aller sur le site Internet www.labanquepostale.fr avec son identifiant bancaire et son code d'accès au compte.

À savoir : ce service est gratuit entre deux comptes bancaires de La Banque Postale.

Le mandat cash

En France, grâce au mandat cash, il est possible d'envoyer de l'argent à un destinataire qui percevra l'argent au bureau de poste de son choix (service payant).

Pour envoyer de l'argent, il faut :

- se rendre dans un bureau de poste ;
- remplir le formulaire Mandat Cash, en précisant lisiblement les coordonnées du destinataire ;
- remettre la somme souhaitée ;
- payer les frais afférents (en espèces ou par carte bancaire) ;
- envoyer au destinataire, sous enveloppe, le volet intitulé « Titre à remettre à l'émetteur », qui le présentera dans le bureau de poste de son choix.

Pour savoir comment remplir le mandat cash, voir la fiche technique n°5.

ATTENTION

Pour les deux opérations, les noms et prénoms du bénéficiaire doivent être communiqués au Groupe La Poste sans faute d'orthographe afin d'assurer la remise des fonds au bénéficiaire en toute sécurité.

Le mandat cash urgent

En cas d'urgence, un service Mandat Cash Urgent est possible. Le processus est le même que pour le mandat cash simple à l'exception de l'envoi du courrier. En remplacement de ce courrier, le guichetier donne un numéro d'identification du paiement (code à 6 chiffres).

L'expéditeur peut ainsi communiquer directement le code au destinataire via le téléphone ou un email par exemple. Ce code est confidentiel.

Pour obtenir la remise de fonds, le destinataire se présente au bureau de poste avec une pièce d'identité en cours de validité, ainsi que le code confidentiel fourni par l'expéditeur.

Pour savoir comment remplir le mandat cash, voir la fiche technique n°6.



PAYER UNE FACTURE À DISTANCE, EN FRANCE

Lorsque l'on possède un compte bancaire

Le prélèvement autorise le fournisseur à prélever automatiquement de l'argent sur un compte bancaire. Ce service est simple et gratuit.

Le virement permet de faire un transfert d'argent d'un compte vers un autre compte. Il faut connaître le n° de compte bancaire du destinataire de l'argent.

Ensuite, il faut :

- soit se rendre en bureau de poste avec un justificatif d'identité ;
- soit téléphoner au 3639 avec son identifiant bancaire et son code bancaire ;
- soit aller sur le site Internet www.labanquepostale.fr avec son identifiant bancaire et son code d'accès au compte.

À savoir : ce service est gratuit entre 2 comptes bancaires de La Banque Postale.

Le service TIP (Titre Interbancaire de Paiement) : pour payer une somme via le service TIP, il faut avoir un compte bancaire. Le TIP est directement envoyé avec la facture à régler. Lors de la première utilisation du TIP, il faut le signer et le renvoyer au créancier, accompagné d'un relevé d'identité bancaire (RIB). Les fois suivantes, le TIP reçu avec la facture sera déjà complété avec les coordonnées bancaires. Il suffit alors de le signer et de le retourner au créancier.

À savoir : cette opération n'est pas possible à partir d'un livret A.

Si l'on ne possède pas de compte bancaire

Il est possible de payer une facture à distance via le service de mandat compte.

Pour savoir comment remplir le mandat compte, voir la fiche technique n°7.

RECEVOIR DE L'ARGENT SANS COMPTE BANCAIRE, EN FRANCE

Mandat cash

Lorsque l'expéditeur est un particulier, il peut recevoir de l'argent grâce au service de Mandat Cash ou Mandat Cash Urgent.

Pour obtenir en espèce le montant du mandat, il faut :

- se rendre dans un bureau de poste ;
- remettre le volet du formulaire reçu par courrier ou le code confidentiel dans le cas d'un mandat cash urgent ;
- prouver son identité avec un justificatif d'identité en cours de validité.

Une signature supplémentaire, permettant d'attester le paiement, pourra être demandée si l'expéditeur l'a souhaité.

Lettre chèque

Dans le cas d'un expéditeur institutionnel (Pôle Emploi par exemple), celui-ci peut vous envoyer de l'argent par lettre chèque.

Pour obtenir le montant de la lettre chèque, il faut se présenter en bureau de poste avec la lettre chèque, le courrier l'accompagnant, ainsi qu'une pièce d'identité en cours de validité. La lettre chèque est souvent envoyée par courrier, il faut donc avoir une adresse et une boîte aux lettres (cf. point III. 1. Recevoir du courrier).

ATTENTION

Pour permettre la délivrance d'espèces en bureau de poste, la lettre chèque doit porter la mention : « encaissable en espèces ».

ENCAISSER UN CHÈQUE SUR UN COMPTE EN BANQUE DE LA BANQUE POSTALE

Il existe plusieurs solutions pour encaisser un chèque sur son compte :

Par courrier

Le chèque doit être envoyé par courrier, grâce aux enveloppes « T » (enveloppes ne nécessitant pas d'affranchissement) fournies par La Banque Postale, au centre financier auquel le compte est rattaché (information indiquée sur le relevé de compte en banque).

Les enveloppes « T » peuvent être commandées :

- sur internet (coût de connexion en fonction du fournisseur internet), dans l'espace consultation des comptes (connexion à vos comptes/service en ligne/commandes) ;
- en envoyant un courrier au centre financier, sur papier libre ou en complétant le bon de commande inclus dans le chéquier.

Directement en bureau de poste

Des urnes sont disponibles dans les bureaux de poste afin de déposer les chèques. Attention, il faut remplir un formulaire de dépôt, le dater et y joindre le chèque.

Pour savoir comment déposer le chèque dans l'urne, voir la fiche technique n°8.



À savoir

Certains bureaux de poste sont équipés d'automates, qui scannent les chèques et donnent un reçu en échange. Il n'y a donc plus de formulaires à remplir.

Les offres relatives au courrier et au colis

RECEVOIR UN COURRIER

À SAVOIR

Pour les entreprises ou les associations, Le Groupe La Poste propose la location de boîte postale (BP), moyennant un abonnement annuel.

La boîte postale permet de disposer d'une adresse et d'une boîte aux lettres. Un service complémentaire permet d'être informé de l'arrivée du courrier dans la boîte postale.

Pour toute information complémentaire, renseignez-vous en bureau de poste.

Le courrier simple

Pour recevoir du courrier, il est nécessaire d'avoir une adresse et une boîte aux lettres.

Sur la boîte aux lettres doivent être écrits lisiblement :

- l'ensemble des noms des personnes habitant dans un même domicile ;
- le numéro de l'appartement ou de la maison ;
- tout renseignement utile au facteur pour distribuer le courrier à tous les occupants du domicile (étage par exemple).

Il est possible de demander à un tiers (famille, amis, proches...) la possibilité d'utiliser son adresse. Dans ce cas, les noms de toutes les personnes utilisatrices de l'adresse, doivent figurer sur la boîte aux lettres.

Un centre de domiciliation peut donner une adresse, utilisable seulement pour le courrier administratif.

Le Groupe La Poste propose le service de Poste Restante, qui permet de recevoir tout type de courrier, mais pas de colis (service payant).

Service de Poste Restante

L'expéditeur envoie son courrier directement à l'adresse d'un bureau de poste : il indique sur l'enveloppe le nom et le prénom du destinataire, la mention « Poste Restante », le nom du bureau de poste, le code postal, ainsi que la commune de destination.

Pour retirer le courrier, le destinataire présente une pièce d'identité en cours de validité et règle le montant de la prestation.

Le courrier est gardé quinze jours à compter de son arrivée en bureau de poste.



Le courrier recommandé

Le courrier recommandé permet de s'assurer que le courrier a été bien distribué à la bonne personne. L'avis de réception permet à l'expéditeur de conserver la preuve de remise à la bonne personne.

Lors de la remise en main propre au domicile par le facteur de la lettre recommandée, il faut justifier de son identité et signer un bordereau attestant de la bonne remise du courrier.

En cas d'absence, le facteur met un avis de passage dans la boîte aux lettres. Pour récupérer le courrier recommandé, il faut se rendre en bureau de poste avec l'avis de passage, le présenter au guichet « retrait courrier » et justifier de son identité.

Avant de se déplacer pour récupérer le recommandé, il faut au préalable vérifier, sur l'avis de passage, l'adresse du bureau de poste où est conservé le courrier, ainsi que la date et l'horaire à partir desquels celui-ci est disponible en bureau de poste.

Le courrier recommandé est gardé en bureau de poste pendant quinze jours. Au-delà, le 16^e jour, le courrier est renvoyé à l'expéditeur.

En cas d'impossibilité de déplacement en bureau de poste, deux solutions existent :

- le jour de la réception de l'avis, il est possible de téléphoner au 3631 (numéro non surtaxé), - avant 19 heures, du lundi au vendredi et avant 12 heures, le samedi — afin de demander une deuxième présentation du courrier au domicile, le lendemain ou les cinq jours suivants (service gratuit).
- la procuration : une personne de confiance peut récupérer le courrier à la place du destinataire. Celle-ci doit justifier de son identité et présenter un courrier de procuration signé par le destinataire du courrier (le formulaire se situe à l'arrière de l'avis de passage), ainsi qu'un justificatif de l'identité du destinataire.

Le destinataire peut donner un pouvoir permanent à la personne de confiance. Pour cela, elle doit remettre, en bureau de poste, une procuration. Cette procuration est disponible en bureau de poste et téléchargeable sur Internet à l'adresse suivante : <http://www.laposte.fr/Particulier/Envoyer-et-recevoir-du-courrier/Les-offres-et-conseils-pas-a-pas/5.-Reception-du-courrier>. Il est possible aussi de remplir le formulaire de procuration en ligne sur laposte.fr/monespaceclient en ayant, au préalable, créé son compte client.



FAIRE SUIVRE SON COURRIER

En cas d'absence temporaire, il est possible de faire suivre son courrier.

Il existe deux méthodes :

- utiliser des enveloppes de réexpédition : pour une absence ponctuelle ;
- signer un contrat de réexpédition : pour des envois réguliers.

Enveloppes de réexpédition

Une personne de confiance

- récupère les courriers dans la boîte aux lettres ;
- met l'ensemble de ceux-ci dans une enveloppe de réexpédition pré-affranchie ;
- écrit sur l'enveloppe les noms et la nouvelle adresse du destinataire. Vous pouvez mettre autant de courrier que l'enveloppe peut en contenir.

L'enveloppe est vendue dans les bureaux de poste.

Contrat de réexpédition temporaire

Dans le cas où le destinataire a une adresse personnelle et reçoit beaucoup de courrier et régulièrement, il est préférable de souscrire à un contrat de réexpédition temporaire. Ce service est payant. Le courrier adressé au nom du destinataire est directement envoyé à la destination finale sans passer par la boîte aux lettres. Le contrat est à signer en bureau de poste qui vous propose l'offre d'abonnement mobilité dans le cas où vous vous déplacez (pour de longues durées) plus de trois fois par an.

CALCULER LE PRIX DE L'ENVOI D'UN COURRIER OU D'UN COLIS

Le prix du timbre ou de la vignette dépend :

- du poids du courrier ou du colis ;
- de sa destination (France métropolitaine, DOM TOM ou étranger) ;
- de son degré d'urgence ;
- des services souhaités tels que :
 - avoir une preuve d'envoi (preuve de dépôt) : ce service payant se nomme « recommandation ». Il existe pour le courrier et le colis et permet d'attester de l'envoi d'un courrier par l'expéditeur.
 - avoir une preuve juridique de réception : ce service payant se nomme « avis de réception ». Le destinataire signe, à réception du courrier, un reçu qui est ensuite envoyé à l'expéditeur (cf. rubrique « recevoir du courrier »).Attention, lors de la réception, le destinataire doit prouver son identité. L'expéditeur doit, quant à lui, fournir une adresse pour recevoir la preuve de réception.

Les automates en bureau de poste calculent le prix de l'envoi et émettent une vignette. Un conseiller est présent, si besoin, pour assister les personnes sur l'utilisation des automates.

Internet permet d'obtenir des services relatifs à l'envoi de courrier ou de colis, comme par exemple l'envoi d'un courrier électronique, d'un recommandé ou encore l'achat de timbre :

- le courrier : <http://laposte.fr/boutiqueducourrier.fr> ;
- le colis : www.laposte.fr/Particulier/Profiter-de-nos-services-en-ligne/Affranchir-vos-colis-en-ligne/.

Sur Internet, il est également possible d'accéder à un outil de calcul du coût d'envoi d'un colis ou d'un courrier. Celui-ci est disponible à l'adresse suivante :

<http://www.laposte.fr/Particulier/Utiliser-nos-outils-pratiques/Outils-et-documents/Calculez-le-tarif-de-vos-envois>.

Pour éviter des erreurs d'envoi du courrier, voir les conseils de la fiche n°9.



Les opérations de téléphonie mobile

Le Groupe La Poste propose une gamme d'offres de téléphonie mobile adaptée aux différents besoins des clients :

- destination des appels : France, étranger, DOM TOM ;
- durée des appels dans le mois ;
- contenu des appels : SMS, voix, photo, vidéo, Internet ;
- budget : cartes prépayées, forfait bloqué.

Deux principaux types de formules sont proposés :

- le forfait : pour bénéficier de cette offre, il est nécessaire de posséder un compte bancaire sur lequel sera prélevé chaque mois le montant du forfait téléphonique.
- la carte prépayée : elle est conseillée pour les personnes n'ayant pas de compte bancaire et/ou si les appels téléphoniques sont ponctuels.

Un conseiller en bureau de poste est présent pour aider à choisir l'offre qui convient le mieux. Le site <http://www.lapostemobile.fr> permet également d'obtenir des informations et des services de téléphonie mobile.

Pour acheter un forfait de téléphonie mobile, il faut se munir des documents suivants :

- justificatif d'identité en cours de validité ;
- justificatif de domicile.



www.laposte.fr



LE GROUPE LA POSTE

DIRECTION DE LA RESPONSABILITÉ SOCIALE ET
ENVIRONNEMENTALE
CP F111 44 BD DE VAUGIRARD 75757 PARIS CEDEX 15
www.laposte.fr