

À tous les bureaux de poste de la Société et concessionnaires

Alors que nous continuons de suivre l'évolution rapide de la situation concernant la COVID-19, nous mettons en place des mesures pour protéger votre santé et votre sécurité, de même que la sécurité de nos clients, tout en maintenant le service postal pour tous les Canadiens.

Nous sommes sur le point d'obtenir une commande en vrac de désinfectant pour les mains, de lingettes désinfectantes et de gants en nitrile. Nous distribuerons le matériel à tous les bureaux de poste dès leur réception. Certains bureaux ont été en mesure de se procurer ces produits localement, et nous vous encourageons à continuer de le faire si possible. Si vous n'avez pas de désinfectant pour les mains et que vous ne pouvez pas en trouver localement, veuillez prendre le temps de vous laver les mains le plus souvent possible tout au long de la journée. Les experts en santé conviennent qu'il s'agit de la méthode la plus efficace pour prévenir la propagation du virus.

Livraison des colis et dépôt d'une carte d'avis de livraison : Pour réduire au minimum les contacts avec les clients, notre procédure de remise en lieu sûr à l'intention de nos préposés à la vente au détail et de nos agents de livraison omet désormais l'exigence de signature obligatoire pour la plupart des livraisons à la porte et pour les articles annoncés par carte. La période de renvoi à l'expéditeur (RAE) est prolongée afin de garder les articles annoncés par carte au-delà du délai habituel de 15 jours au comptoir postal. Accorder plus de temps aux clients réduit le risque qu'une personne qui devrait s'isoler se sente obligée de passer récupérer immédiatement son article.

Heures de service : Dans la mesure du possible, nous réduirons les heures de service dans les bureaux de poste de la Société en les ouvrant une heure plus tard et en les fermant une heure plus tôt. Ces heures peuvent être utilisées pour désinfecter davantage votre bureau et réapprovisionner les tablettes et les présentoirs muraux. D'autres communications sont en cours de préparation et seront distribuées sous peu.

Au cours de la première heure chaque jour, veuillez offrir un service prioritaire aux clients à risque élevé (les personnes âgées ou les personnes dont le système immunitaire est affaibli).

Éloignement social : Pour votre sécurité et celle de vos clients, les clients en attente doivent se tenir à deux mètres (six pieds) les uns des autres. Pour les plus grands bureaux, des affiches et des autocollants de sol vous seront fournis sous peu. Pour les petits bureaux de poste, veuillez limiter le nombre de clients en tout temps. Si cela signifie que les portes doivent être verrouillées et que les clients doivent faire la file à l'extérieur, veuillez le faire. Nous cherchons également à nous approvisionner en panneaux translucides pour les comptoirs. Nous vous fournirons de plus amples renseignements à ce sujet sous peu.

Distribution de timbres et de pièces de monnaie : Nous suspendons actuellement la distribution de tous les produits philatéliques et des pièces de monnaie. Invitez les clients à la recherche de nouveaux produits à passer des commandes en ligne sur le site Web postescanada.ca.

Encourager les transactions sans papier : Veuillez inviter tous les clients à utiliser la fonction de paiement sans contact de leur carte de crédit ou de débit dans la mesure du possible. Si un client n'est pas en mesure de régler la transaction par la méthode sans contact, nous continuerons à accepter l'argent comptant comme mode de paiement.

Limiter l'utilisation du clavier NIP par les clients : Nous travaillons à suspendre le maximum de procédés qui exigent que le client saisisse des renseignements au moyen du clavier NIP VeriFone (réacheminement du courrier, opérations à la balance, MoneyGram, mandats-poste, etc.). Entre-temps, les clients peuvent choisir de ne pas utiliser le clavier NIP. Une fois le délai d'inactivité (d'environ 30 secondes) dépassé, vous pouvez quand même effectuer la transaction dans le PSVD.

Plus de renseignements disponibles : Nous avons créé une page de ressources concernant la COVID-19, dans laquelle nous publions des mises à jour régulières et des réponses aux questions fréquemment posées. Visitez le site postescanada.ca > **Je travaille à Postes Canada** pour accéder à l'information. Il n'est pas nécessaire d'ouvrir une session pour y accéder.

Nous savons qu'il s'agit d'une période stressante pour vous, votre famille et vos proches, et nous vous remercions de continuer à servir vos clients en ces temps difficiles. Postes Canada offre un Programme d'aide confidentiel aux employés et à la famille. Vous pouvez y accéder en tout temps en composant le 1 866 565-4903 et nous encourageons les employés à communiquer avec cette équipe s'ils en ressentent le besoin.