

Document d'information
sur les offres de La Poste
et leurs accès
aux personnes
handicapées intellectuelles



Pourquoi ce document ?

La Poste souhaite apporter des solutions aux besoins de chaque client.

Les personnes handicapées aiment :

- Les nouveaux espaces
- Les nouveaux équipements
- L'accueil par du personnel

Les personnes handicapées souhaitent être mieux informées.

Ce document souhaite donner les informations sur La Poste aux personnes handicapées.

Cette brochure a été écrite avec l'UNAPEI

(Union Nationale des Associations de Parents d'Enfants Inadaptés).

Je repère La Poste et ses services



Accueil

Dans certaines postes, une bande de guidage au sol vous guide jusqu'au point d'accueil.

Au point d'accueil, un postier :

- vous accueille
- vous oriente
- et vous propose une aide si besoin



Pour le courrier, je vais à l'espace jaune.



Pour les colis, je vais à l'espace orange.



Pour la banque, je vais à l'espace bleu.
Par exemple, pour prendre de l'argent,
je vais à l'espace bleu.



A l'entrée de la poste, il y a différents distributeurs.
Un distributeur s'appelle aussi un automate.
Avec les distributeurs, je peux :

- Prendre de l'argent



- Mettre un chèque



- Timbrer mon courrier



- Faire une photocopie



Les offres de La Poste

Le Courrier et le Colis

J'envoie du courrier, un colis

Pour envoyer du courrier et un colis, je dois mettre :

- un ou plusieurs timbres
- ou une vignette autocollante



Le coût du timbre ou de la vignette est calculé selon :

- le poids
- la destination
- la rapidité



Exemple 1 :

Pour qu'une enveloppe de **20 grammes arrive 2 jours après l'envoi**, dans une ville française, il faut payer **58 centimes d'euros**.

Exemple 2 :

Si vous êtes pressé, pour qu'une enveloppe de **20 grammes arrive 1 jour après l'envoi**, dans une ville française, il faut payer **63 centimes d'euros**.

Je peux acheter le timbre au guichet de la poste.

Je peux acheter un joli timbre au guichet de la poste.

Je peux acheter la vignette autocollante au distributeur.

Pour utiliser le distributeur,

je peux demander de l'aide au guichet.

Je peux acheter des enveloppes timbrées.
Les enveloppes timbrées sont dans les rayons de la poste.



Je dois coller la vignette ou le timbre
sur l'enveloppe ou sur le colis,
en haut à droite.



Pour que mon courrier ou mon colis arrive à la bonne adresse, je dois écrire :

- au stylo noir ou bleu
- en appuyant
- la ville en lettre majuscule

Je dois écrire sur l'enveloppe ou le colis les informations suivantes :

- le nom du destinataire
- le numéro et nom de la rue du destinataire
- le code postal de la ville du destinataire
- le nom de la ville du destinataire

Je dois écrire de l'autre côté de l'enveloppe ou du colis :

- mon nom
- mon adresse complète (numéro, nom de ma rue, code postal de ma ville, nom de ma ville).

Utiliser de préférence des **enveloppes précaisées** pour vos courriers manuscrits

Préciser votre **adresse expéditeur** au dos

Écrire votre **adresse** sur **6 lignes** maximum

Ne **jamais** mettre de **virgule** après le numéro de rue ni **point**, ni **tiret**, ni **souligné**, ni **apostrophe**

Écrire en **majuscules** la **dernière ligne** et si possible l'ensemble de l'adresse

Écrire bien **distinctement** les **5 chiffres** de votre **code postal**
En cas de doute sur le code postal, demandez à votre bureau de Poste ou rendez-vous sur www.laposte.fr

Si vous écrivez à une **entreprise**, n'oubliez pas d'inscrire la **boîte postale (BP)** et le **cedex** en majuscules

Handwritten text on the envelope:
EXPÉDITEUR: H. JOURNAL DELHOURME
25 AVENUE DES FLEURS
95220 HERBLAY
Monsieur Jean DELHOURME
Entrée A Bâtiment Jougville
25 RUE DE L'ÉGLISE
33380 MIOS

Pour envoyer mon courrier,
je dépose mon enveloppe
dans les boîtes aux lettres.



Sur toutes les boîtes aux lettres,
le courrier à destination locale est à mettre à gauche
le courrier pour les autres destinations est toujours à mettre à droite
En cas d'erreur, le courrier arrivera moins rapidement.

Pour envoyer mon colis ou ma lettre recommandée,
je vais au guichet de la poste.

Le courrier est pris par le facteur du lundi au samedi.
Les horaires pour prendre le courrier
sont écrits sur les boîtes aux lettres.

Je reçois du courrier, un colis

Du lundi au samedi,
le facteur distribue le courrier
et les colis à domicile.

Un **courrier recommandé** est un courrier qui permet :

- d'avoir une preuve de l'envoi
- d'avoir une preuve qu'il a été distribué

Une procuration est une autorisation
que je peux donner à une autre personne
pour faire certaines choses à ma place.

Je peux donner une procuration permanente
à une personne de confiance
sur Internet : poste.fr/monespaceclient

Si je suis absent,
le facteur dépose le courrier recommandé ou le colis à la poste.

Si je ne peux pas aller chercher mon courrier ou mon colis à La Poste, deux solutions :

- je peux demander que le facteur revienne le jour d'après ou dans la semaine en appelant le 3631 avant 19h du lundi au vendredi
- ou en allant sur Internet : <http://www.laposte.fr/monespaceclient> je peux demander à une personne de confiance de récupérer le courrier ou le colis pour moi

Cette personne devra aller à la poste avec :

- sa pièce d'identité
Par exemple, sa carte d'identité
- ma pièce d'identité
Par exemple, ma carte d'identité
- l'avis de passage du facteur
Je dois signer l'avis de passage.

LA POSTE AVIS DE PASSAGE DU FACTEUR

M., Mme, Mlle

Je me suis présenté(e) à votre domicile le 13/06/17 pour vous remettre l'objet décrit ci-dessous :

LETTRE	COLIS	COURRIER ACCÉLÉRÉ	VALEUR
<input checked="" type="checkbox"/> Ordinaire	<input type="checkbox"/> Colissimo / Dilige	<input type="checkbox"/> Priority	<input type="checkbox"/> Mandat à encaisser : (voir nos présentoirs : voir au verso)
<input type="checkbox"/> Taxée	<input type="checkbox"/> Collico	<input type="checkbox"/> Chronopost	<input type="checkbox"/> Mandat à encaisser payable en main propre
<input type="checkbox"/> Autre	<input type="checkbox"/> Colipostal		<input type="checkbox"/> Valeur ou carte-remboursement à payer
	<input type="checkbox"/> Contre-remboursement		

Numéro de recommandation : Centre paiement de la somme de :

Cet objet n'a pu vous être remis pour le motif suivant :

Absent Autre motif: du congé

Vous avez la possibilité de venir récupérer cet objet et d'émettre ce mandat dans votre bureau de poste, muni(e) d'une pièce d'identité et du présent avis à partir du 14/06/17 à 18h00 et avant expiration du délai de garde (1).

1) INFORMATIONS IMPORTANTES AU VERSO.

Je suis en tutelle :

Je reçois mon courrier personnel chez moi.

Les courriers administratifs et financiers sont envoyés directement à mon tuteur.

Si je suis absent, je peux aller chercher mon courrier recommandé ou mon colis à La Poste.

Je suis en curatelle renforcée :

Je reçois mon courrier personnel chez moi.

Les courriers administratifs et financiers sont envoyés directement à mon curateur.

Si je suis absent, je peux aller chercher mon courrier recommandé ou mon colis à La Poste.

Je suis en curatelle simple :

Je reçois mon courrier chez moi.

Si je suis absent, je peux aller chercher mon courrier recommandé ou mon colis à La Poste.

Je pars en vacances

Si je pars en vacances,
je peux demander à la poste de garder mon courrier
et mes colis jusqu'à mon retour.

Je dois aller à la poste pour demander le service.

Je peux aussi le faire sur Internet :
laposte.fr/boutiqueducourrier

Je peux aussi demander d'envoyer
mon courrier ou mes colis
à ma nouvelle adresse
ou à mon adresse de vacances.

Je dois aller à la poste
pour demander le service.

La Banque Postale



Si je veux des informations sur la banque,
je prends rendez-vous avec mon conseiller à La Poste.

À quoi sert un compte bancaire ?

Je peux mettre et prendre mon argent
sur un compte bancaire
pour éviter les vols.

Je veux payer mes achats

Je peux payer avec :

- des pièces et des billets
- une carte bancaire
- une carte de retrait
- un chéquier
- un virement

Je ne peux pas dépenser plus d'argent
qu'il y en a sur mon compte bancaire.

Exemple :

J'ai 100 euros sur mon compte bancaire.

Je ne peux pas acheter un objet de 120 euros.

La carte bancaire

Avec une carte bancaire,
je peux prendre de l'argent
dans tous les distributeurs de banque.

Avec une carte bancaire,
je peux payer mes achats.

Je dois me souvenir du code confidentiel
pour payer.

Je ne dois pas donner ce code à n'importe qui.

Attention :

Si je perds ma carte bancaire
ou si on me vole ma carte bancaire,
il faut tout de suite appeler ma banque.
Sinon, je risque que l'on me prenne tout mon argent sur mon compte

La Banque Postale propose 2 types de carte bancaire
pour les personnes en tutelle,
en curatelle simple
et en curatelle renforcée :

- la carte bancaire à autorisation systématique
- la carte bancaire majeur protégé

La carte bancaire à autorisation systématique

L'argent est retiré sur mon compte
le jour de mon achat.
À chaque achat que je fais,
ma banque vérifie que j'ai assez d'argent sur mon compte.
À chaque retrait d'argent que je fais,
ma banque vérifie que j'ai assez d'argent sur mon compte.
J'ai un montant maximum
pour prendre des espèces
ou faire des achats sur 7 jours.

Je suis en tutelle :

Si la mesure est gérée par une association
je peux avoir une carte bancaire à autorisation systématique

Je suis en curatelle renforcée :

Si la mesure est gérée par une association
je ne peux pas avoir une carte bancaire à autorisation systématique

Je suis en curatelle simple :

Je peux avoir une carte bancaire à débit immédiat

La carte bancaire majeur protégé

Pour sécuriser mes achats,
mon tuteur ou mon curateur peut demander
une carte bancaire majeur protégé.

C'est mon tuteur ou mon curateur qui met de l'argent
sur le compte bancaire de la carte majeur protégé.
C'est mon tuteur ou mon curateur qui dit le montant maximum
à mettre chaque semaine.
J'ai un montant maximum
pour acheter ou prendre de l'argent par semaine.
Je sais par SMS chaque semaine
combien il me reste d'argent sur mon compte.
Mon tuteur ou mon curateur est informé par mail.
Je suis alerté par SMS
quand j'ai moins de 10 euros sur mon compte.

Je suis en tutelle :

Si j'ai l'accord du juge des tutelles,
je peux avoir une carte bancaire majeur protégé.

Je suis en curatelle renforcée :

Si j'ai l'accord de mon curateur,
je peux avoir une carte bancaire majeur protégé.

Je suis en curatelle simple :

Je peux avoir une carte bancaire majeur protégé.

La carte de retrait

Avec une carte de retrait,
je peux prendre de l'argent dans les distributeurs de ma banque
ou au guichet.

J'ai un montant maximum
pour prendre de l'argent par semaine.
Je ne peux pas demander un crédit
avec la carte de retrait.

Je suis en tutelle :

Si j'ai l'accord du juge des tutelles,
je peux avoir une carte de retrait.

Je suis en curatelle renforcée :

Si j'ai l'accord de mon curateur,
je peux avoir une carte de retrait.

Je suis en curatelle simple :

Je peux avoir une carte de retrait.

Le chéquier

Je suis en tutelle :

Je n'ai pas de chéquier.
Seul mon tuteur peut faire un chèque.
Seul mon tuteur peut mettre un chèque
sur mon compte bancaire

Je suis en curatelle renforcée :

Je n'ai pas de chéquier.
Seul mon curateur peut faire un chèque.
Seul mon curateur peut mettre un chèque
sur mon compte bancaire

Je suis en curatelle simple :

Je peux avoir un chéquier.
Je peux mettre un chèque sur mon compte bancaire.
Je dois écrire la somme à payer sur le chèque.
Je dois écrire l'ordre.
L'ordre c'est le nom de la personne
ou du magasin à qui je paie.
Je dois écrire le lieu et la date.
Je dois signer le chèque.

Attention :

Si je perds mon chéquier
ou si on me vole mon chéquier,
il faut tout de suite appeler ma banque.
Sinon, je risque que l'on me prenne tout mon argent sur mon compte.

Le virement

Le virement est une autorisation que je donne à ma banque pour payer une entreprise ou quelqu'un.

Par exemple, je peux donner une autorisation à ma banque de payer tous les mois mon abonnement téléphonique.

Cela s'appelle un prélèvement automatique.

Pour cela, je dois donner les références de mon compte bancaire (RIB) et signer une autorisation de prélèvement à l'entreprise.

Les prélèvements peuvent être faits pour payer :

- le loyer
- l'électricité
- le gaz
- les impôts
- le téléphone fixe
- le téléphone portable
- l'eau

Je peux trouver le RIB à l'intérieur de mon chéquier ou le demander au guichet de la poste.

Pour faire tout cela, je dois ouvrir un compte bancaire.

Je veux ouvrir un compte bancaire

Pour ouvrir un compte, je dois prendre un rendez-vous avec un conseiller financier.

Pour mon rendez-vous, je dois venir avec :

- un justificatif d'identité : carte d'identité
 - un justificatif de domicile
- Par exemple, je peux venir avec une facture d'électricité.

Je suis en tutelle :

Seul le tuteur peut ouvrir un compte pour moi.

Je suis en curatelle renforcée :

Seul le curateur peut ouvrir un compte pour moi.

Je suis en curatelle simple :

Je peux ouvrir un compte sous certaines conditions.

Je veux mettre de l'argent sur mon compte

Si j'ai des espèces,
je peux aller au guichet de la poste
et demander au postier de mettre cet argent sur mon compte.

Je suis en curatelle simple :

Je peux mettre un chèque sur mon compte bancaire.
Si quelqu'un m'a fait un chèque,
je peux l'envoyer à ma banque
en le mettant dans l'enveloppe T
donnée par la banque.



Je peux aussi le mettre dans l'urne de la poste.
Je peux aussi utiliser le distributeur de dépôt de chèque de la poste.
Pour savoir comment utiliser le distributeur de dépôt de chèque
de La Poste,
je peux demander à l'agent d'accueil.

Attention :

Il faut signer au dos du chèque
et indiquer mon numéro de compte.

Je veux prendre de l'argent sur mon compte

Je dois avoir de l'argent sur mon compte.

J'ai 3 solutions :

- Je vais au guichet de la poste avec mon chéquier ou mon relevé de compte et une pièce d'identité. Je demande au guichetier de prendre de l'argent sur mon compte bancaire et de me le donner en espèces.
- J'utilise ma carte bancaire pour prendre de l'argent au distributeur.
- J'utilise ma carte de retrait pour prendre de l'argent au distributeur de La Banque Postale.

Je suis en tutelle :

Je peux prendre de l'argent si j'ai un mandat postal.
Le mandat postal est un document signé par le tuteur.
Le mandat postal donne la somme que je peux prendre.

Je suis en curatelle renforcée :

Je peux prendre de l'argent si j'ai un mandat postal.
Le mandat postal est un document signé par le curateur.
Le mandat postal donne la somme que je peux prendre.

Je suis en curatelle simple :

Je peux prendre de l'argent.

Je veux savoir combien j'ai d'argent sur mon compte

Je suis en tutelle :

Seul mon tuteur connaît l'argent que j'ai sur mon compte.

Je suis en curatelle renforcée :

Seul mon curateur connaît l'argent que j'ai sur mon compte.

Je suis en curatelle simple :

Je peux connaître l'argent que j'ai sur mon compte.

Je reçois chez moi un courrier de ma banque avec l'argent que j'ai sur mon compte et l'ensemble des opérations que j'ai faites.

C'est le relevé de compte.

Je dois vérifier

que c'est moi qui ai fait tous les achats écrits sur le relevé de compte.

Les achats sont écrits dans la colonne débit.

Si un achat apparaît qui n'a pas été fait par moi, je dois appeler la banque.

Je peux aller à la poste

ou téléphoner au 3639

(0,15 € TTC/mn depuis un téléphone fixe, depuis un téléphone mobile, prix selon opérateur).

Le crédit est l'argent versé sur mon compte.

Par exemple, l'allocation pour adultes handicapés (AAH).

Attention :

Si le solde est négatif (signe moins), cela signifie que je n'ai plus d'argent sur mon compte.

Le solde est l'argent qui reste sur mon compte.

Il faut que j'arrête de dépenser.

Je veux avoir un crédit

Si je veux acheter quelque chose de cher
mais que je n'ai pas assez d'argent,
je peux demander à ma banque de me prêter de l'argent.
C'est ce que l'on appelle demander un crédit.

Tous les mois, je dois rembourser l'argent emprunté à ma banque.

Je prends rendez-vous avec ma banque.
Je vais à la poste.
Je suis accompagné par mon tuteur.

Je suis en tutelle :

Le juge des tutelles et le tuteur doivent donner leur accord
pour que je demande un crédit.

Je suis en curatelle renforcée :

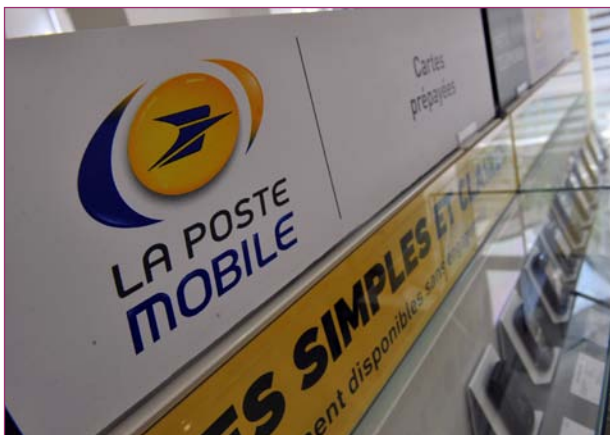
Je peux demander un crédit si le curateur est d'accord.

Je suis en curatelle simple :

Je peux demander un crédit si le curateur est d'accord.

Le téléphone portable

Je peux acheter un téléphone portable à La Poste.
Je peux discuter avec le postier
du tarif le mieux adapté à mon besoin.
Je peux choisir avec lui
le modèle de téléphone portable.



Carte pré-payée

J'ai une carte qui permet
une durée limitée de communication.

Lorsque je n'ai plus de crédit,
je dois remettre de l'argent
pour continuer à appeler avec mon téléphone portable.

Forfait téléphonique

Tous les mois, je paye un montant pour l'abonnement.
Pour avoir un forfait téléphonique,
je dois avoir un compte bancaire.
Je dois vérifier chaque mois
qu'il y a assez d'argent sur mon compte bancaire
pour payer le forfait téléphonique.

Informations pour les aidants

La poste a développé un site Internet pour les aidants familiaux et les auxiliaires de vie.

Site Internet : www.vivreenaidant.fr

Sur le site, je peux :

- trouver des informations, des conseils pratiques et des réponses pour les aidants
Par exemple : à qui s'adresser pour trouver une solution de répit ?
- partager des informations
- diffuser des témoignages
- échanger

Autres informations

Si j'ai un souci ou une demande, je peux donner ma demande à la poste en allant voir le postier.

Je peux aussi appeler le 3631 (prix d'un appel non surtaxé depuis un téléphone fixe) pour des questions sur :

- mes envois de courriers, de colis
- la réception de mes courriers, colis

Si j'ai des questions sur les services de La Banque Postale, j'appelle le 3639 (0,15 € TTC/mn depuis un téléphone fixe, depuis un téléphone mobile, prix selon opérateur).

Le service du 3631 est ouvert de 8h30 à 19h00 du lundi au vendredi et de 8h30 à 13h00 le samedi.



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