

# Plateforme [masques-pme.laposte.fr](https://masques-pme.laposte.fr)

Mode d'emploi



LA POSTE



A l'initiative de  
MINISTÈRE  
DE L'ÉCONOMIE  
ET DES FINANCES  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



**Bienvenue sur la plateforme de commande de masques dédiée aux TPE-PME**

Commandez dès aujourd'hui les masques de protection nécessaires pour sécuriser la reprise de votre activité et la santé de vos salariés au sein de votre entreprise de moins de 50 salariés.

**Je commande**

100% FILTRATION GARANTIE  
100% 20 LAVAGES

Pour les entreprises de moins de 10 salariés, commandes ouvertes à compter du 4 mai 2020.

## Pourquoi la plateforme [masques-pme.laposte.fr](https://masques-pme.laposte.fr) ?

 CHAMBRE DE COMMERCE  
ET D'INDUSTRIE

1<sup>er</sup> ACCÉLÉRATEUR DES ENTREPRISES

 **Chambres  
de Métiers  
et de l'Artisanat**

FRANCE

# Avant-propos

Afin de préparer le déconfinement pour les entreprises, le secrétariat d'Etat auprès du ministre de l'Economie et des Finances accélère la diffusion de masques « grand public » aux entreprises de moins de 50 salariés en confiant à La Poste la commercialisation et la distribution de 10 millions de masques lavables, correspondant à 200 millions d'utilisations uniques.

**Les commandes seront possibles pour les entreprises ressortissantes des réseaux des CCI et des CMA à partir du samedi 2 mai 2020 sur la plateforme [masques-pme.laposte.fr](https://masques-pme.laposte.fr)**

Les entreprises de 10 à 49 salariés auront la possibilité de passer commande dès le samedi 2 mai et les entreprises de moins de 10 salariés à partir du lundi 4 mai.

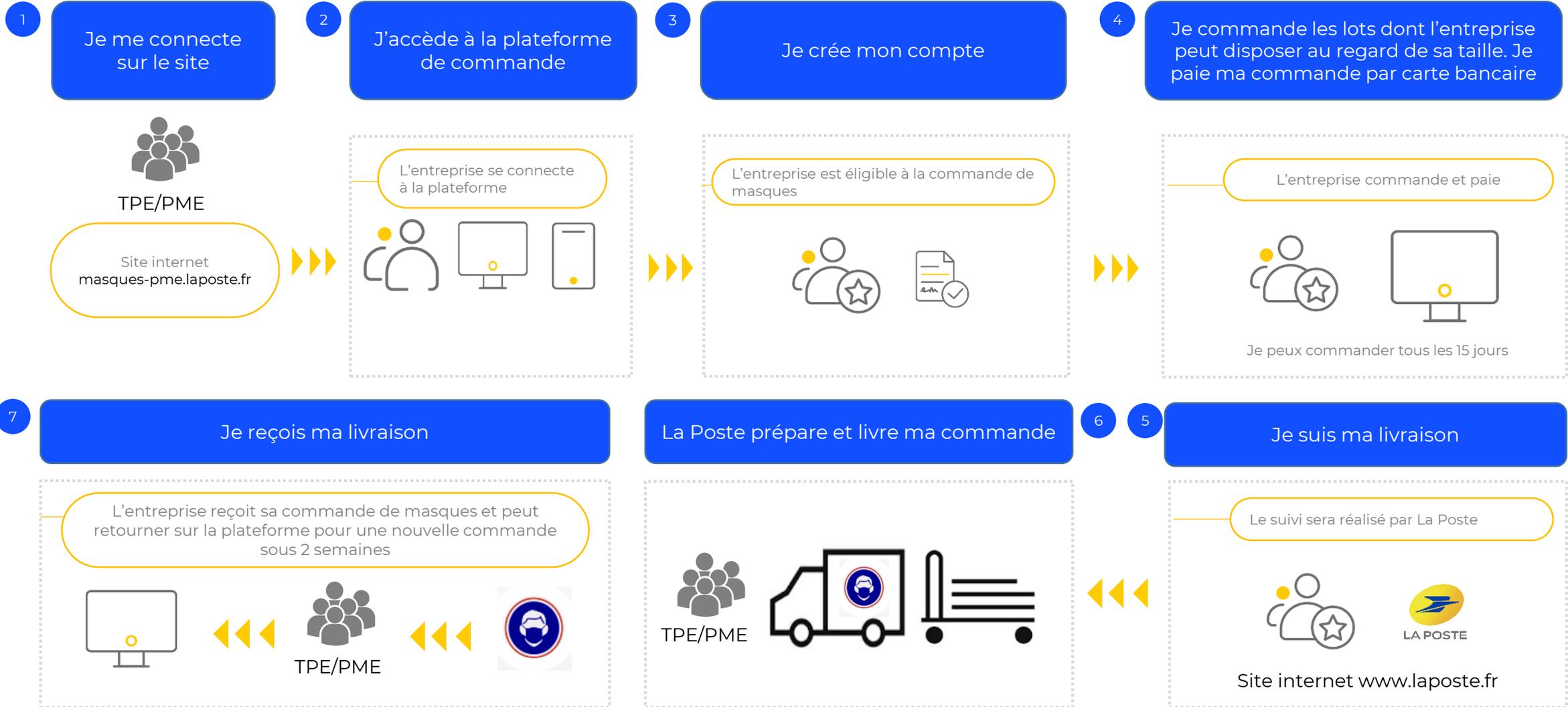
Pour les entreprises d'Outre-Mer, la commande et les délais de livraison pourront varier dans la mesure où certaines liaisons aériennes demeurent fortement perturbées en raison de la crise sanitaire actuelle.

- Seront desservies à partir du 11 mai les entreprises situées dans les zones suivantes : Antilles, Guyane, Réunion, Mayotte.
- Pour les zones de Nouvelle Calédonie, Polynésie Française, Wallis & Futuna, la commande et la livraison ne seront disponibles que lorsque les liaisons permettant l'acheminement des colis seront rétablies.



# Mon parcours global

# Un parcours en 7 étapes



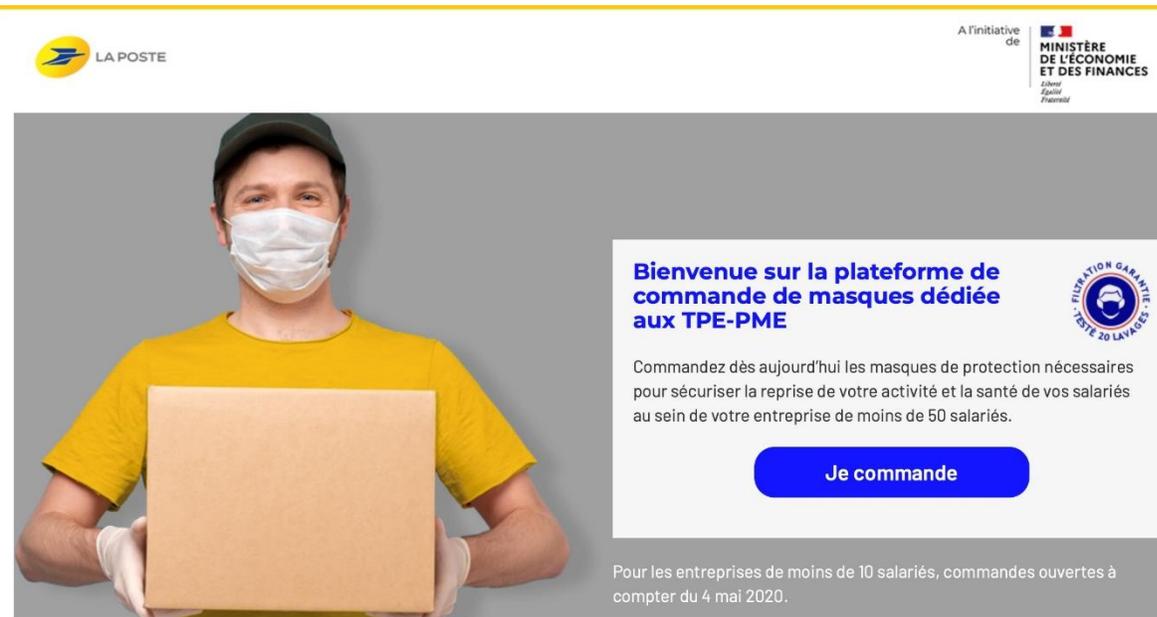


Je me connecte et je commande

Etapes 1 à 4

## Je me rends sur le site internet [masques-pme.laposte.fr](https://masques-pme.laposte.fr)

A la demande de l'Etat, la plateforme opérée par La Poste et sa filiale DocaPoste permet la commande de **masques en tissu, lavables et réutilisables, pour les entreprises de moins de 50 salariés.**



**Bienvenue sur la plateforme de commande de masques dédiée aux TPE-PME**

Commandez dès aujourd'hui les masques de protection nécessaires pour sécuriser la reprise de votre activité et la santé de vos salariés au sein de votre entreprise de moins de 50 salariés.

**Je commande**

Pour les entreprises de moins de 10 salariés, commandes ouvertes à compter du 4 mai 2020.

- **A compter du 2 mai 2020**, les entreprises de 10 à 50 salariés peuvent commander des lots de 40 masques en fonction de la taille de leur effectif et pour une durée de 10 jours ouvrés d'utilisation (soit 15 jours calendaires) ;
- **A compter du 4 mai**, les entreprises de moins de 10 salariés comme les entreprises de 10 à 50 salariés pourront commander. Elles pourront avoir accès à des lots de 40 ou de 6 masques.

### Pourquoi la plateforme masques-pme.laposte.fr ?

La plateforme masques-pme.laposte.fr a été lancée à l'initiative du ministère de l'Economie et des Finances, en partenariat avec CCI France et CMA France, afin d'accompagner le redémarrage de l'activité économique en renforçant l'approvisionnement en masques « grand public » des TPE et des PME de moins de 50 salariés.

### A compter du paiement de la commande :

- L'entreprise peut réaliser une nouvelle commande au bout de 2 semaines ;
- La Poste livrera à l'adresse de livraison renseignée par les entreprises dans **un délai estimé de 5 jours.**

## Je clique sur « je commande » et je commence mon parcours en créant mon compte

- J'accède à la plateforme et je crée mon compte pour ma première utilisation. Cette étape est essentielle car elle détermine le droit de l'entreprise à commander les lots de masques.

Grâce à la fiabilité des bases de données des Chambres de Commerce et d'Industrie et des Chambres des Métiers et de l'Artisanat, l'établissement aura à renseigner son numéro de SIRET pour savoir si il est éligible.

Ainsi :

- **Dès le 2 mai**, seules les entreprises entre 10 et 50 salariés verront leur SIRET reconnu par la plateforme et seront autorisées à commander des lots de 40 masques ;
- **Dès le 4 mai**, les entreprises de moins de 10 salariés comme les entreprises de 10 à 50 salariés seront autorisées, grâce à leur SIRET, à créer leur compte et accéder à des lots de 6 ou de 40 masques.

A partir du renseignement du SIRET, l'entreprise continue à renseigner ses données pour finaliser la création de son compte.

## Que faire si mon numéro de SIRET n'est pas référencé ?

- Si l'établissement n'est pas référencé dans les bases de données de la plateforme, un message automatique lui indiquera d'adresser un mail à l'adresse suivante :

[masques-pme@production.docapost-bpo.com](mailto:masques-pme@production.docapost-bpo.com)

- L'utilisateur devra préciser le numéro de SIRET de son établissement et joindre à son message l'extrait de Kbis de moins de trois mois.
- Après vérification de notre assistance utilisateur, il lui sera confirmé par mail dans les 48 heures de son éligibilité pour accéder à la plateforme et lui permettre de passer une commande.

## J'accède à l'offre de produits sur la plateforme

- Le 2 mai, seul l'achat de lots de 40 masques sera possible pour les entreprises de 10 à 50 salariés. Le nombre de lots autorisés à l'achat permettra aux salariés de disposer de 2 masques lavables par période de 15 jours (soit 10 jours ouvrés).
- Dès le 4 mai, les entreprises de moins de 10 salariés comme les entreprises de 10 à 50 salariés seront autorisées, grâce à leur SIRET, à créer leur compte et accéder aussi bien à des lots de 40 ou de 6 masques.
- Il ne sera pas de possible de panacher des lots de 40 avec des lots de 6 masques.
- A compter du paiement de sa commande, l'entreprise peut réaliser une nouvelle commande qu'au bout de 2 semaines.

## Descriptif



**Lot de masques non sanitaires** en conformité avec AFNOR SPEC S76-001 et note d'information interministérielle du 29 mars 2020.

**Composition** : 2 couches de tricot 57% Coton 38% Polyester 5% Elasthane -135 gr/M2 tolérance +/- 5%. Composition Boucles pour passage derrière oreille : Gance textile dans le même matériau.  
Coloris : BLANC CASSE



### Dimensions :

Largeur : 18,5 cm (gansage inclus)  
Longueur du côté : 7,5 cm (gansage inclus)  
Longueur bride par moitié : 8 cm  
Hauteur milieu masque ouvert et plié : 14,2 cm (gansage inclus)  
Convient pour un périmètre crânien entre 55-58 cm  
Poids du masque : 10,1 gr



Lieu de fabrication : Vietnam



Conditions de conservation des masques : masques non utilisés à stocker dans un endroit propre, sec et à l'abri de la lumière

**Ce masque est prévu pour un port d'une durée de 4 heures. Après avoir été porté, il doit être préalablement lavé en machine à 60°C avec détergent classique.**

**Chaque masque peut être utilisé 21 fois.**

## Les tarifs livraison incluse

### Tarifs métropole

**1 lot de 40 masques : 92,50 € HT**  
Soit un prix unitaire de 2,31 € HT  
Soit un prix à l'utilisation de 0,12 € HT

**1 lot de 6 masques : 17,80 € HT**  
Soit un prix unitaire de 2,97 € HT  
Soit un prix à l'utilisation de 0,15 € HT

TVA 5,5 %

### Tarifs Outre-Mer Zone 1 (Océan Indien/Antilles/Guyane)

**A partir du 11 mai**

### Tarifs Outre-Mer Zone 2 (Nouvelle Calédonie, Polynésie Française, Wallis & Futuna)\*

**Sous réserve du rétablissement  
des liaisons d'acheminement  
des marchandises**

\*Sous réserve de conditions permettant l'acheminement des colis et dans des délais pouvant être longs. T.A.A.F. non desservies.

## Je vérifie le récapitulatif de ma commande, mon adresse de livraison et je paie

- Chaque entreprise disposera de toutes les données consolidées de sa commande
- L'entreprise renseignera son adresse de livraison
- L'entreprise paiera sa commande par carte bancaire (service paybox)
- L'entreprise pourra éditer sa facture

**ADRESSE POSTALE**

Numéro

Nom de voie \*

Lieu-dit

Bâtiment

Complément

Code postal \*

Localité \*

Pays

Mentions légales

## L'assistance « utilisateurs » pour la plateforme

Pour chacune des étapes, l'utilisateur de la plateforme aura la possibilité de poser ses questions via un formulaire de contact.

Ses questions seront alors transférées de manière instantanée à des conseillers présents sur un plateau technique pour répondre à 5 000 demandes par semaine.

Cette assistance sera ouverte  
**du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00**  
**et le samedi de 09h00 à 14h00**

Demande n°ECTZ22953 du 27/06/2017

 Demande d'assistance

**Votre demande**

Ce message est configurable  
 vous pouvez écrire ici des précisions concernant votre demande.

Vous pouvez préciser votre demande





Je suis ma livraison et je  
reçois mes lots de  
masques

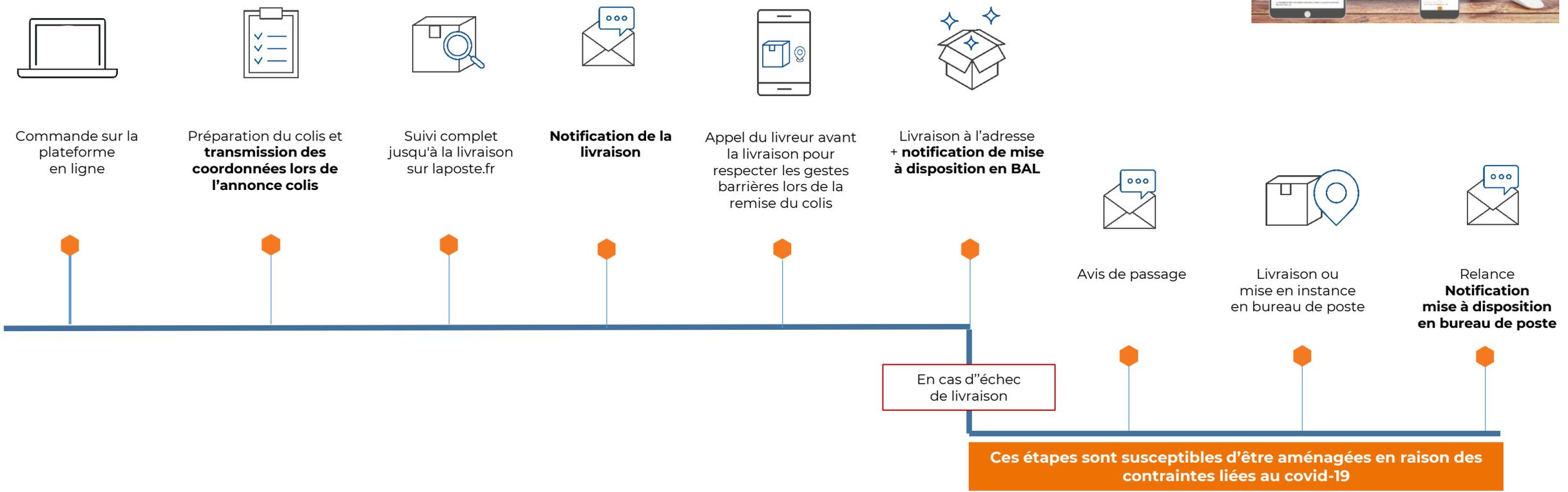
Etapes 5 à 7

# Le parcours de mon colis

## Je suis notifié par mail et/ou SMS aux moments clés de l'acheminement de mon colis

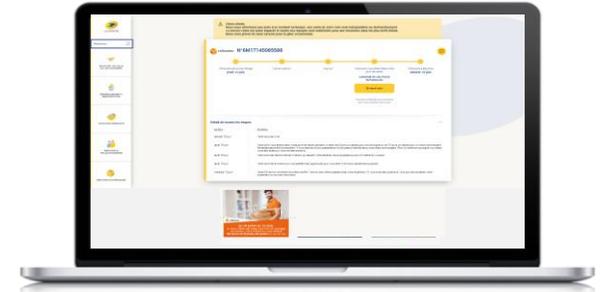
### Parcours de notifications :

- Prise en charge
- Veille de livraison
- Mise à disposition (ou mise en instance)
- Aléas – Retours éventuels



## Je consulte le suivi de mon colis

- Je me rends sur [www.laposte.fr/outils/suivre-vos-envois](http://www.laposte.fr/outils/suivre-vos-envois) ou je télécharge l'Appli mobile
- Je renseigne le **numéro de mon colis** et lance la recherche



### Suivre un envoi

 colissimo
  chronopost
  Courrier
 
Informations ⓘ

Renseignez le n° de suivi ou d'avis de passage de 11 à 15 caractères

 Français ▼

**Suivi positionné dans le temps** et dans le parcours d'acheminement de l'envoi **sur une timeline** pour une meilleure compréhension et lisibilité.

## Le Service Client

Disponible à partir du lundi 4 mai :

- Pour toute information, question ou réclamation **concernant l'expédition de ma commande, je contacte le service client en composant le :**

**3634 choix 4**

*«Vous souhaitez des informations concernant vos commandes de masques dans le cadre du dispositif gouvernemental COVID 19 destiné aux TPE\_PME tapez 4 »*

Service gratuit à partir d'un téléphone fixe ou mobile

- Les Spécialistes Entreprises sont à votre écoute :

- **du lundi au vendredi de 8h à 20h**
- **le samedi de 8h30 à 18h**