

# Plateforme masques-pme.laposte.fr

Présentation du dispositif

07 MAI 2020 V.2.

LA POSTE – SA AU CAPITAL DE 5 364 851 364 EUROS – 356 000 000 RCS PARIS  
SIÈGE SOCIAL : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS



LA POSTE

# 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 au travers de la plateforme de commandes en ligne [masques-pme.laposte.fr](https://masques-pme.laposte.fr)

Ce dispositif est développé en partenariat avec le réseau des Chambres de Commerces et d'Industrie et des Chambres des Métiers et de l'Artisanat.



# Un parcours de commande en 7 étapes



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



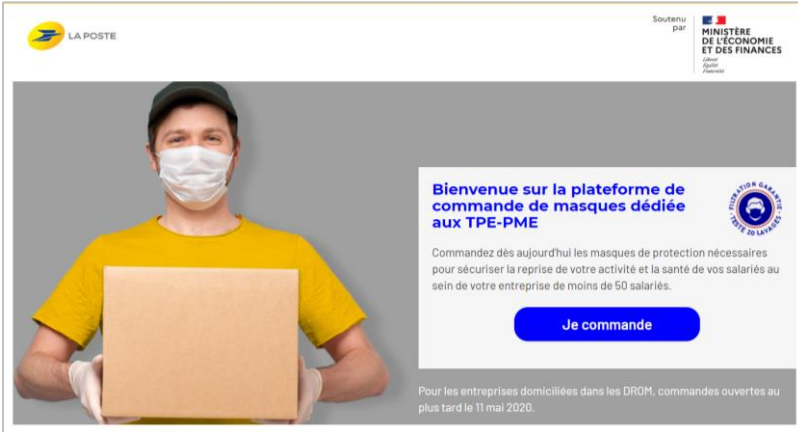
# Connexion et commande

Étapes 1 à 4



# A savoir concernant l'utilisation de la plateforme

- Sont éligibles à ce dispositif les entreprises de 0 à 49 salariés, référencées dans les bases de données de la CCI et par la CMA.
- Afin de fluidifier les envois de commandes et de faire profiter de ce dispositif au plus grand nombre d'entreprises, les commandes sont renouvelables toutes les 2 semaines à partir de la dernière commande.
- Pour les DROM, la plateforme sera ouverte au plus tard le lundi 11 mai 2020.



The screenshot shows a web interface for ordering masks. At the top left is the 'LA POSTE' logo. At the top right, it says 'Soutenu par' followed by the French flag and 'MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES'. Below this is a photo of a postal worker in a yellow uniform, wearing a white face mask and gloves, holding a cardboard box. To the right of the photo is a text box with the heading 'Bienvenue sur la plateforme de commande de masques dédiée aux TPE-PME'. Below the heading is a paragraph: '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.' Below the text is a blue button labeled 'Je commande'. At the bottom right, there is a note: 'Pour les entreprises domiciliées dans les DROM, commandes ouvertes au plus tard le 11 mai 2020.' There is also a small circular logo for 'UNION DES CHAMBRES DE COMMERCE ET DE L'INDUSTRIE'.



# Je crée mon compte (étapes 1, 2 et 3)

A partir de l'adresse [masques-pme.laposte.fr](https://masques-pme.laposte.fr), je me connecte à la la plateforme.

Lors de ma première connexion, je crée mon compte et renseigne le SIRET de mon entreprise en premier lieu. L'éligibilité de mon entreprise est alors automatiquement et instantanément contrôlée par consultation des bases CCI et CMA sur les 2 critères suivants :

- nombre d'effectifs : moins de 50 salariés ;
- Affiliation au réseau CCI et/ou CMA.

Si l'éligibilité est confirmée, je peux continuer à renseigner mes données pour finaliser la création de mon compte.

The screenshot shows the account creation process on the website. At the top, there is a yellow header with the 'LAPOSTE' logo and a small French flag. Below the header, there is a blue banner with the text: 'Afin d'accéder à la plateforme et passer commande, vous devez créer votre compte : renseignez vos coordonnées de votre SIRET. Les champs en vert ont une aide obligatoire.' Below this, there is a sub-header 'Vos informations de connexion' and a note: 'Saisissez les informations suivantes pour créer un compte.' The form is divided into several sections: 1. 'Entreprise' with a field for 'N° SIRET'. 2. 'Votre identifiant' with two fields: 'Saisir un identifiant de votre choix' and 'Confirmer votre identifiant'. 3. 'Votre mot de passe' with a note: 'Le mot de passe doit comporter au minimum 8 caractères, dont au moins 1 lettre minuscule, 1 lettre majuscule, 1 chiffre et 1 caractère spécial.' and two fields: 'Indiquez votre mot de passe' and 'Confirmer votre mot de passe'. 4. 'Adresse mail' with a note: 'Indiquez votre adresse mail' and two fields: 'Indiquez votre adresse mail' (containing 'masques-pme@laposte.com') and 'Confirmer l'adresse mail'. At the bottom, there is a checkbox 'Je ne suis pas un robot' with a CAPTCHA icon, and two buttons: 'Valider' (in blue) and 'Abandonner' (in grey).



# Je choisis les produits et je commande (étape 4)

- **Si vous êtes une entreprises de 10 à 49 salariés,** vous pouvez commander des lots de 40 masques.
- **Si vous êtes une entreprise de moins de 10 salariés,** vous pouvez commander des lots de 6 masques.

## Important :

- le nombre de lots autorisés à l'achat permettra à chacun de vos salariés de disposer de 2 masques lavables par période de 15 jours (soit 10 jours ouvrés).
- les commandes sont renouvelables tous les 15 jours.

LA POSTE

Ministère de l'Économie et des Finances

Déconnexion

Mes informations

Mes factures

Mon entreprise

Identifiant, mot de passe

Aucune facture en attente de règlement.

Aucun dossier trouvé.

Vous pouvez commander des lots de 6 ou de 40 masques, dans la limite de 1 commande tous les 15 jours (10 jours ouvrés). Chaque commande ne doit pas excéder 2 masques par salarié sur la période de 15 jours (10 jours ouvrés).

Commande possible pour les entreprises domiciliées dans les CROCM au plus tard à partir du 11 mai.

Les tarifs s'entendent HT, livraison incluse.

Si votre commande est supérieure aux quantités dont vous pouvez bénéficier, elle ne pourra pas être honorée.

OFFRE TPE - LOT DE 6 MASQUES EN TISSU LAVABLES

OFFRE PME de moins de 50 salariés - LOT DE 40 MASQUES EN TISSU LAVABLES

Contactez-nous

Conformément au règlement européen pour la protection des données personnelles n°2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit de consultation, d'accès, de rectification, de déplacement, de limitation et de portabilité. Vous pouvez exercer ces droits en adressant par mail à [service\\_clients@laposte.com](mailto:service_clients@laposte.com) ou bien par courrier à l'adresse : La Poste - BP 10245 - 33001 Libourne Cedex.

Version 4.0.0

Tech & Trust by DOCAPOSTE



# Je confirme ma commande et j'effectue le paiement en ligne

- Avant de finaliser ma commande, je renseigne mon adresse de livraison que je peux modifier si elle est différente de celle qui s'affiche à l'écran.
- Après validation sur la plateforme, je reçois un email confirmant ma commande.
- J'effectue le règlement pendant ma commande par carte bancaire et reçois un reçu de paiement par e-mail.
- J'ai également la possibilité de régler ultérieurement sur la plateforme sous un délai de 7 jours.
- Je reçois un e-mail me confirmant la préparation de votre commande
- Je retrouve ma facture sur la plateforme (onglet « Mes Factures ») que je peux télécharger.

**Important** : la préparation de la commande et sa livraison ne sont déclenchées qu'après le règlement de votre commande.





# Je confirme ma commande et effectue le paiement en ligne

**LA POSTE**

Je commande  
Je confirme ma commande  
Votre demande  
Pièces justificatives  
Recapitulatif

### Demande n°ECTZ326 du 05/05/2020

#### Informations générales

Complétez vos informations professionnelles, votre email et numéro de téléphone sont nécessaires pour assurer la livraison de votre commande.

N° SIRET : 302779630007

Dénomination / Saison sociale : FRANCE

Service :

Adresse électronique (journal) :

Téléphone mobile : 062305070

Téléphone :

#### Adresse de livraison

Veuillez vérifier que l'adresse ci-dessous correspond bien à l'adresse de livraison de votre commande. Si ce n'est pas le cas, modifiez la ci-dessous et assurez-vous que cette adresse vous permette bien de recevoir votre livraison en Colissimo; remplacez les éventuels codes immeuble, escalier, bâtiment.

Numéro : 1

Nom de voie : RUE EDOUARD PRENAT

Lieu-dit :

Bâtiment :

Complément :

Code postal : 89700

Localité : DIVOIS

Pays : France

Je souhaite enregistrer ces données dans mon espace personnel afin de les réutiliser ultérieurement

[Annuler cette demande](#) [Interrompre](#) [Continuer](#)

Confirmer et règlement supporter par la production des données personnelles 2018-075 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 et la loi « Informatique et Libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux données personnelles et au droit d'accès, de rectification, de réimpression, de suppression et de portabilité. Tous renseignements sur les droits de protection des données personnelles sont disponibles sur le site de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) par courrier à l'adresse La Poste - SP 9754 - 22081, Bourges Cedex.

Vous pouvez accéder aux données d'identification relatives au paiement de vos commandes à votre adresse personnelle (y compris) : [cliquer ici](#)

Version 1.1.1

Noté 4,7/5 par 1000 clients

**EDCAPORTE**

**LA POSTE**

FACTURE n° ECTZ326 du 05/05/2020

Références : N° commande : ECTZ326  
Date commande : 05/05/2020  
Date de paiement : 05/05/2020  
N° client : FR82778927437

Adresse de facturation : EA FRANCE  
1 RUE EDOUARD PRENAT  
89700 DIVOIS

Cher client vous trouverez votre facture N° ECTZ326

Synthèse de votre facture	Montant
Total brut facturé	225,50
CGI (20%) à 5%	12,50
<b>Total à payer en Euros</b>	<b>237,50</b>
<small>100% de TVA en France</small>	

Détail de vos commandes	Quantité	Montant unitaire HT	Montant total HT	Montant TOTAL TTC
<b>3 Lots de 40 masques</b>	1	225,50	225,50	237,50

**100% Responsable**

La Poste France, filiale de la Compagnie des Messageries Postales de France (CMF), est une filiale de La Poste. La Poste France est une entreprise à responsabilité limitée. Elle est agréée par le Conseil National de l'Arbitrage de la Poste (CNAP) pour la fourniture de services de messagerie. La Poste France est membre de l'Association Française des Postes (AFP).

100% Responsable

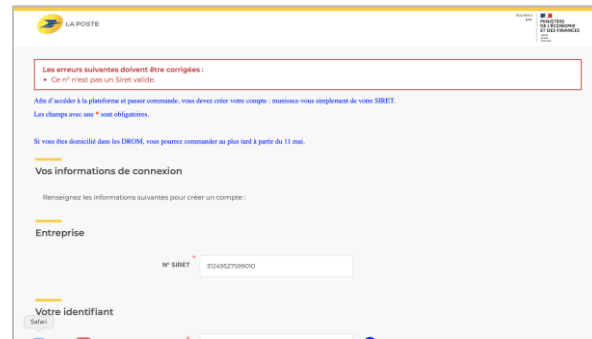
Facture disponible en téléchargement sur la plateforme



# Mon SIRET n'est pas reconnu lors de la création de mon compte

Si votre SIRET est rejeté, c'est qu'il n'est pas présent dans la base CCI ou CMA, plusieurs raisons possibles :

- Vous n'avez pas choisi l'opt-in dans les bases CCI ou CMA
- Vous n'êtes pas ressortissant CCI ou CMA
- Il peut y avoir une absence de la base inexplicquée.



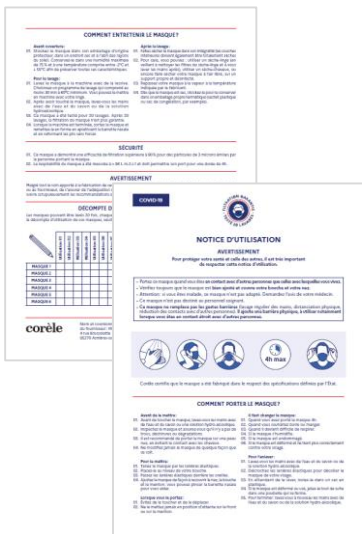
**Pour vous permettre de commander, nous vous invitons à nous envoyer un e-mail, en précisant comme objet « Rejet SIRET » à l'adresse suivante :**

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

Votre demande sera traitée par notre Service client qui vous retournera un e-mail vous demandant de renseigner des informations de contrôle de votre entreprise. A réception de ces justificatifs et dans les 48h, la commande sera rendue possible.



# La fiche produit



Notice disponible en téléchargement sur la plateforme

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

## 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% Elasthanne -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.**



# Grille des tarifs pour 1 lot de 40 ou 6 masques (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 Guadeloupe Martinique La Réunion

**1 lot de 40 masques : 98,38 € HT**  
Soit un prix unitaire de 2,46 € HT  
Soit un prix à l'utilisation de 0,12 € HT

**1 lot de 6 masques : 23,68 € HT**  
Soit un prix unitaire de 3,95 € HT  
Soit un prix à l'utilisation de 0,20 € HT

TVA 2,1 %

## Tarifs Mayotte - Guyane

**1 lot de 40 masques : 98,38 € HT**  
Soit un prix unitaire de 2,46 € HT  
Soit un prix à l'utilisation de 0,12 € HT

**1 lot de 6 masques : 23,68 € HT**  
Soit un prix unitaire de 3,95 € HT  
Soit un prix à l'utilisation de 0,20 € HT

TVA 0 %

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



# Suivi de livraison et réception de ma commande

Etapes 5 à 7



# A savoir concernant la livraison et le suivi

La livraison est réalisée par La Poste en Colissimo.

En métropole, La Poste livrera à l'adresse de livraison renseignée dans un délai estimé de 5 à 7 jours à partir de la date d'expédition de la commande.

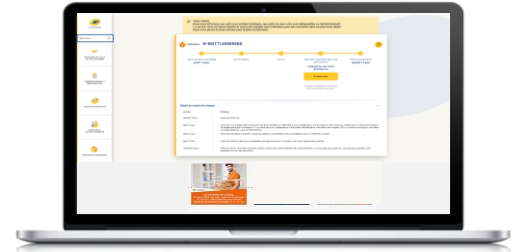
Pour les DROM, le délai de livraison est de 1 à 2 semaines. Il peut varier dans la mesure où certaines liaisons aériennes demeurent fortement perturbées en raison de la crise sanitaire.



# Je suis mon colis

Je reçois un email ou un SMS m'indiquant mon numéro de colis.

A l'aide de mon numéro de colis, je peux suivre mon colis en me rendant sur le site de La Poste [www.laposte.fr/outils/suivre-vos-envois](http://www.laposte.fr/outils/suivre-vos-envois) ou sur l'application mobile La Poste.



**Suivre un envoi** colissimo chronopost Courrier Informations ⓘ

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

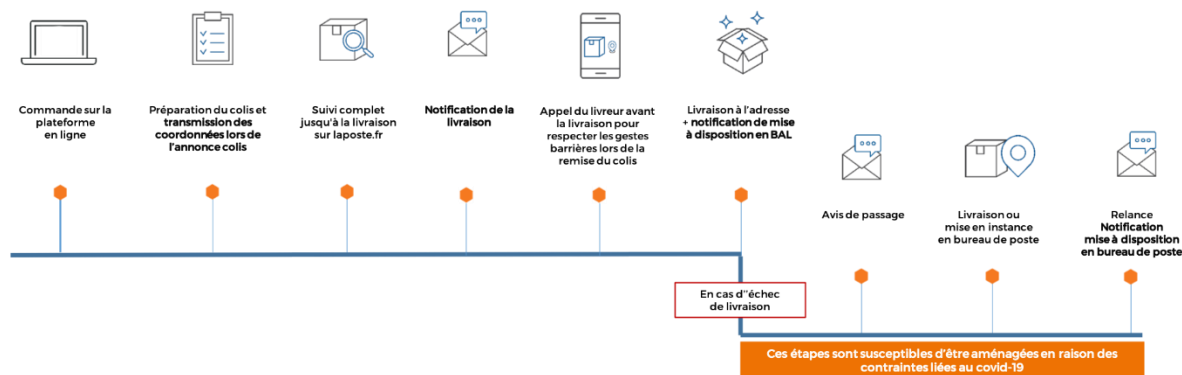
Rechercher 🇫🇷 Français ▾



# Le parcours des colis

Je suis informé(e) des étapes de l'acheminement de mon colis par SMS jusqu'à la livraison :

- prise en charge
- veille de livraison
- mise à disposition (ou mise en instance)
- aléas – retours éventuels.





# Service client et assistance Suivi colis

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



# Service client et Assistance suivi colis

## Plateforme de commande

(connexion, création du compte,,  
commande et paiement)

### Par e-mail :

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

du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00  
et le samedi de 09h00 à 14h00

## Assistance Suivi colis

### Par téléphone :

**36 34** (choix 4)

(Service gratuit à partir d'un téléphone fixe ou mobile)

du lundi au vendredi de 08h00 à 20h00  
et le samedi de 08h30 à 18h00





LA POSTE