

LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS A LA POSTE

Un engagement au cœur de l'ambition
de service du groupe

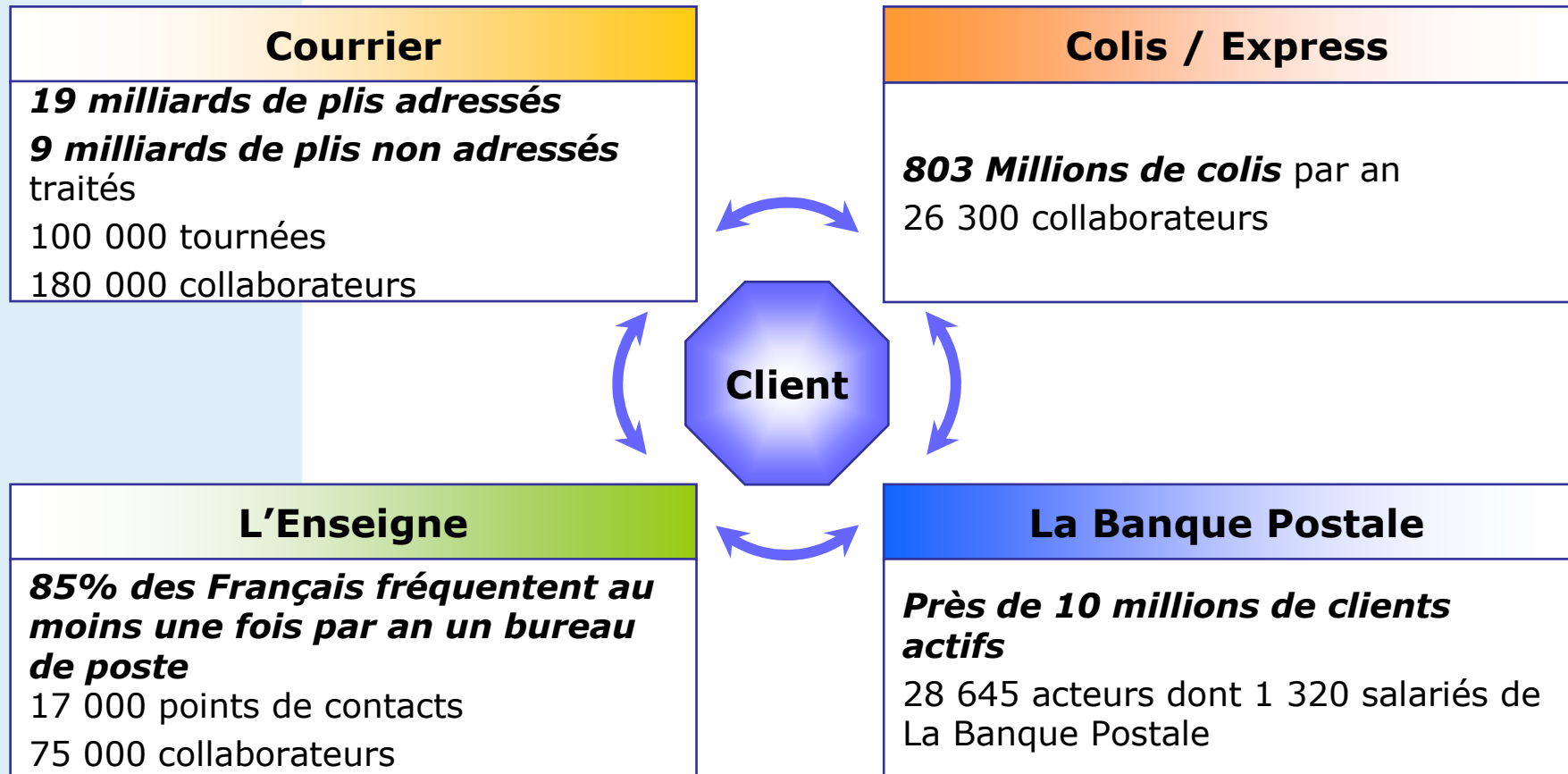
Convention AMARC 12 décembre 2008



Le cœur de métier de La Poste : le service

Plus qu'un opérateur de services,

La Poste est une marque de service portée par ses quatre pôles d'activités :



L'ambition stratégique de La Poste:

Faire de La Poste un des principaux groupes de service en Europe

« Nous voulons devenir un grand groupe européen performant, proposant des services de qualité à nos clients particuliers, entreprises et territoires, fondés sur la confiance, la qualité de la relation de service, la considération de la personne et l'innovation »

JP Bailly

Président du groupe La Poste



La confiance :

Élément clé du développement des activités de service

- 87% des Français font confiance à La Poste
- Mais cette confiance est attaquée chaque jour par des « irritants » destructeurs de confiance, clairement identifiés et formulés par les clients :
 - attente en bureau de poste (48% d'insatisfaits)
 - traitement des réclamations (63% d'insatisfaits)
 - mise en instance des objets Courrier et Colis, problèmes liés à la distribution, pertes, spoliations, retards, ... (1/3 des Français déclare avoir vécu ces irritants dans les 6 derniers mois)
 - manque d'information et de lisibilité des services, les tarifs et horaires.



Développer l'esprit de service :

L'implication de toute La Poste au service des clients

Maintenir et renforcer la confiance

Prendre des engagements clients

Simplifier la relation des Français avec La Poste

**Développer la relation clients multi-canal :
Le Service consommateur**

Valoriser l'engagement des postiers

Diffuser « l'esprit de service » à tous les niveaux de l'entreprise

Piloter l'ambition de service

Intégrer le pilotage de l'ambition de service du Tableau de bord du Président à tous les niveaux de l'Entreprise avec les standards de service



Les engagements clients de La Poste :

Cinq engagements pour renforcer la confiance des clients

- Développer l'information auprès des clients
- Donner accès à l'information sur les conditions de distribution courrier/colis et couvrir à J+1 les tournées à découvert
- Remettre en distribution d'une lettre recommandée à la demande du client
- Améliorer le traitement des réclamations
- Réduire l'attente et améliorer l'accueil en bureaux de poste



Une ambition de service

- ***Un engagement client au cœur de Performance et Confiance***

« Pour toute réclamation (déposée par courrier, courriel, téléphone ou en bureau de poste) à laquelle nous ne pouvons apporter une réponse immédiate au client, nous l'informons sous 48h00 des modalités de traitement de sa demande et du délai maximum de réponse. »*

- ***Une nouvelle définition et de nouveaux principes directeurs pour le traitement des réclamations validés par le COMEX du 30 juin 2008***

**Un engagement qui s'applique au Courrier, à ColiPoste et à l'Enseigne.*



La reconfiguration du processus transversal de traitement des réclamations

Le préalable d'une définition plus opérationnelle

Un préalable : la définition de la réclamation est précisée et s'applique pour l'ensemble du Groupe La Poste :

« La réclamation est une manifestation d'insatisfaction - portant sur un événement précis et concret, ou sur une règle générale de fonctionnement - du client qui considère, de manière justifiée ou non, que la prestation qu'il attendait de La Poste ne lui a pas été rendue. Le client attend explicitement une réponse, le traitement de son problème et/ou un dédommagement éventuel. »



**La mise en place des nouveaux
processus de traitement des réclamations
au travers du lancement
du Service Consommateurs La Poste**



Le Service Consommateur multicanal : Élément majeur de l'engagement de service



- Pour établir une relation avec les clients :
 - plus simple
 - plus accessible
 - plus disponible
 - plus claire
 - plus efficace
- Un accès en complément des accès multi-canal des métiers

**Un accès La Poste
Espace Service Consommateurs
www.laposte.fr**

**Une adresse La Poste
SERVICE CONSOMMATEURS
99999 LA POSTE**

**Un numéro de téléphone unique
36 31 La Poste**



Le service Consommateurs Multicanal

Périmètre fonctionnel

Accès	Ce que le client pourra faire par canal d'accès
<p>Téléphone 36 31 La Poste 8h30 – 19h semaine 8h30 – 13h samedi</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⊙ Demandes d'informations (accessibilité, offres) pour préparer la venue en bureau ⊙ Demandes d'informations sur les produits/services courrier, colis et financiers ⊙ Conseil ⊙ Suivi des envois (Colis, Chronos, courriers suivis...) ⊙ Dépôt des réclamations (Colis, Courrier, Enseigne) ⊙ Prise de rendez-vous COFI (appels entrants)
<p>Adresse 99999 La Poste</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⊙ Demandes d'informations ⊙ Demandes de documentation ⊙ Courriers d'opinion ⊙ Dépôt des Réclamations <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sur courrier libre ▪ Sur formulaire (disponible dans tous points de contact)
<p>Internet La Poste.fr</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⊙ FAQs pour que le client trouve les réponses aux questions les plus fréquentes ⊙ Dépôt de réclamations via formulaires métiers ⊙ Track & Trace unique tous métiers (courrier et colis) ⊙ Recherche de code postal améliorée (avec recherche au niveau de la rue) ⊙ Lien vers un espace d'information « Engagements clients du Groupe » ⊙ Lien vers les sites internet des métiers (labanquepostale.fr, coliposte.fr) ⊙ Dispositif de recueil de la satisfaction clients



LA POSTE



Bienvenue sur laposte.fr
Portail du groupe La Poste



RECHERCHE

Mots-clés: OK

SERVICES EN LIGNE

Sélectionnez... OK

ACCÈS DIRECT SITES

Sélectionnez... OK

LE GROUPE LA POSTE



Vous êtes journaliste, candidat, élu local, étudiant, curieux de savoir qui nous sommes et de connaître nos engagements.

ENTRÉE →

ENTREPRISE PROFESSIONNEL



Vous voulez développer votre clientèle, la fidéliser, suivre vos envois ou tout simplement acheter nos produits en ligne.

ENTRÉE →

PARTICULIER



Vous voulez suivre vos envois, ouvrir une adresse électronique, gérer votre argent, acheter en ligne, ou découvrir nos services.

ENTRÉE →

SERVICE CONSOMMATEURS



Vous voulez nous contacter, nous soumettre vos suggestions et réclamations, consulter nos questions-réponses.

ENTRÉE →

SITE INTERNATIONAL



Découvrez laposte.com, le site international du groupe La Poste, disponible en versions anglaise et espagnole.

GET ACCESS TO LAPOSTE.COM →

ACCESO A LAPOSTE.COM →

MonBureaudePoste vous simplifie la vie



Venez découvrir et commandez en ligne tous les produits postaux dont vous avez besoin sur www.laposte.fr/monbureaudeposte



ACCÈS ESPACE PRESSE

Tarifs | Les sites du groupe La Poste | Guide du site | Aides | Conditions générales d'utilisation | Crédits

Service Consommateurs multi-canal : accès internet Le service Consommateurs sur la poste.fr

- Un accès direct dès la page d'accueil du portail www.laposte.fr
- Un accès direct et fortement visible à partir de toutes les pages du site.
- De nouveaux services :
 - Une foire aux questions centralisée avec plusieurs modes de recherche (dont LISA, l'agent conversationnel)
 - La recherche de codes postaux par rue
 - Le suivi d'objets Courrier, Colissimo et Chronopost unique (évite d'aller chercher le suivi dans trois sites différents)
 - Un baromètre consommateurs
- D'autres développements avant fin juin 2009
 - L'accès aux formulaires réclamations.
 - Un accusé de réception transmis par courrier aux réclamants
 - Le dépôt des réclamations pour hors délai Colissimo dès 2009



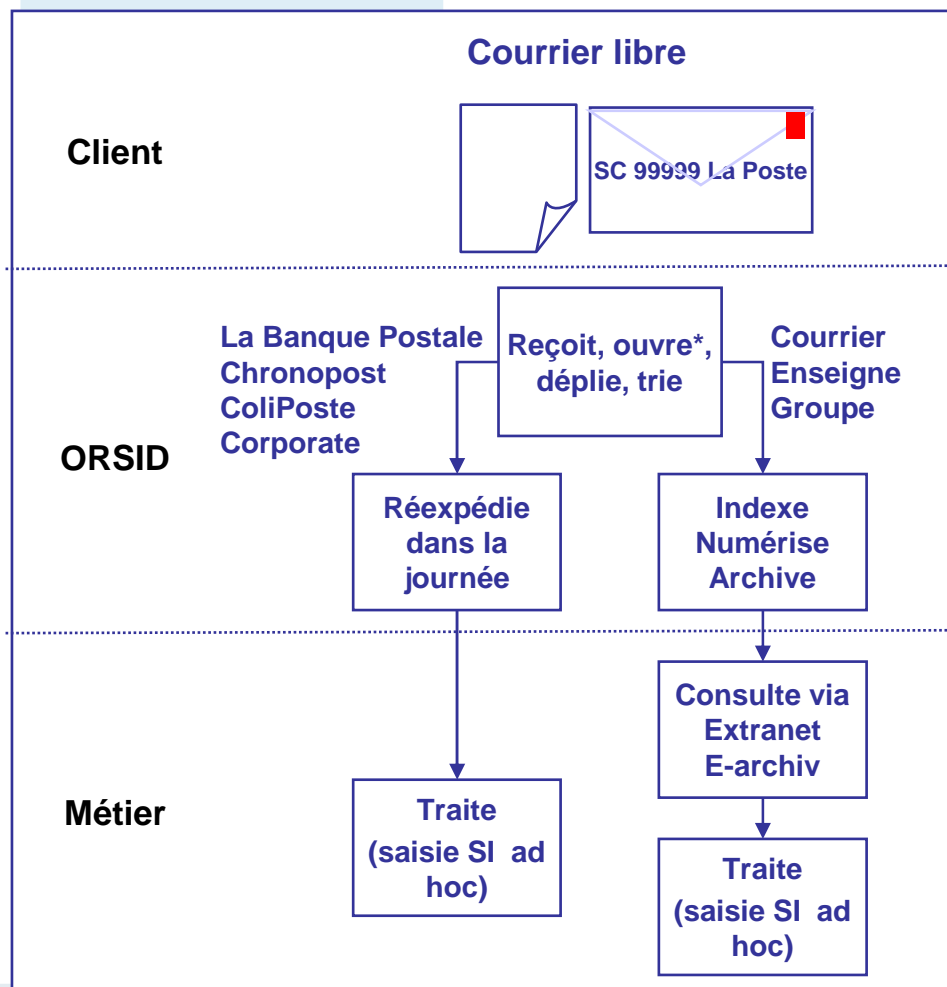


Adresse « **Service Consommateurs 99999 La Poste** »

- Les consommateurs peuvent envoyer leurs demandes ou réclamations de deux manières possibles :
 - Par courrier
 - À l'aide du formulaire de réclamation
- Un service qui ne concerne pas La Banque Postale qui conserve ses adresses habituelles (un dispositif de réexpédition vers La Banque Postale des éventuels courriers a été mis en place).
- Une traçabilité assurée par une numérisation des courriers.
- Un système d'information permet à chaque métier, et au Groupe, d'être alerté dès réception des courriers et de les visualiser pour enregistrement et envoi aux établissements concernés pour traitement et réponse.
- L'adresse est en test avec les courriers libres depuis le 15 octobre sur 11 départements (dont Paris). Déjà 400 courriers ont été reçus.



Service Consommateurs multi-canal : l'adresse « Service Consommateurs 99 999 La Poste » Courrier libre

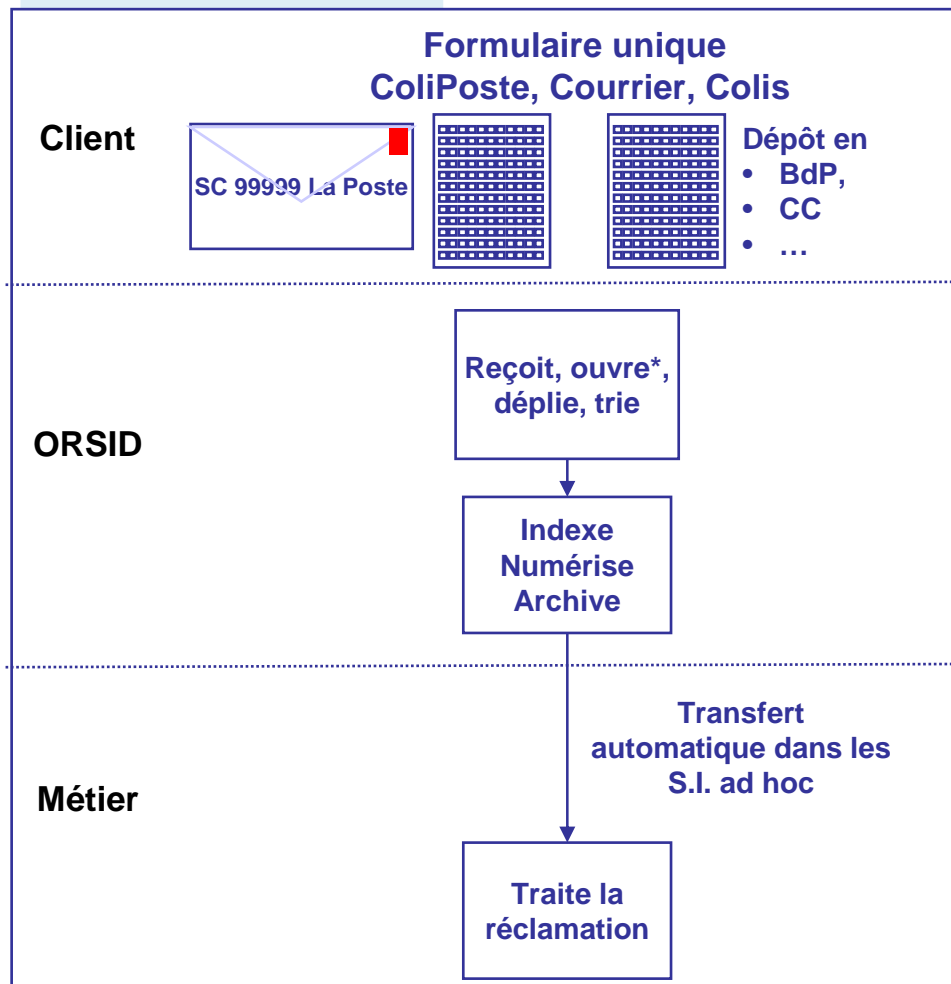


L'adresse est créée et opérationnelle depuis le 15 octobre 2008.

Déjà 400 courriers reçus.



Service Consommateurs multi-canal : l'adresse « Service Consommateurs 99 999 La Poste » Formulaire



Les avantages pour le client: un processus qui permet :

- de déposer simplement sa réclamation où qu'il le souhaite
- D'éviter la file d'attente en bureau de poste
- De disposer immédiatement d'un accusé de réception

Un processus qui allège les tâches de back office pour les bureaux de poste et les centres courrier.



L'engagement Groupe Réclamations Le formulaire réclamation unique, en cours de finalisation*



- Un nouveau support développé suite aux travaux avec les métiers et les Associations de Consommateurs.
- Un support offrant une trace immédiate du dépôt de la réclamation grâce à un identifiant unique figurant sur un volet détachable.
- Un formulaire disponible jusque dans les agences postales communales à la demande des associations de consommateurs.
- Un support permettant de déposer les réclamations relatives aux envois et à la réception de courrier et de colissimo et au service en bureau de poste.
- La possibilité pour le consommateur de déposer le formulaire dans un point de contact de La Poste ou de l'envoyer directement à l'adresse du Service Consommateurs.

* A tester dans le cadre du pilote



L'engagement Groupe Réclamations

Le formulaire simplifié

service consommateurs
 ✉ 99999 La Poste @www.laposte.fr ☎ 36 31

Formulaire de réclamation

LA POSTE
 LA CONFIANCE DONNE DE L'AVANCE  www.laposte.fr

La Poste - 2008 - 114, 116, 118, 120, 122, 124, 126, 128, 130, 132, 134, 136, 138, 140, 142, 144, 146, 148, 150, 152, 154, 156, 158, 160, 162, 164, 166, 168, 170, 172, 174, 176, 178, 180, 182, 184, 186, 188, 190, 192, 194, 196, 198, 200, 202, 204, 206, 208, 210, 212, 214, 216, 218, 220, 222, 224, 226, 228, 230, 232, 234, 236, 238, 240, 242, 244, 246, 248, 250, 252, 254, 256, 258, 260, 262, 264, 266, 268, 270, 272, 274, 276, 278, 280, 282, 284, 286, 288, 290, 292, 294, 296, 298, 300, 302, 304, 306, 308, 310, 312, 314, 316, 318, 320, 322, 324, 326, 328, 330, 332, 334, 336, 338, 340, 342, 344, 346, 348, 350, 352, 354, 356, 358, 360, 362, 364, 366, 368, 370, 372, 374, 376, 378, 380, 382, 384, 386, 388, 390, 392, 394, 396, 398, 400, 402, 404, 406, 408, 410, 412, 414, 416, 418, 420, 422, 424, 426, 428, 430, 432, 434, 436, 438, 440, 442, 444, 446, 448, 450, 452, 454, 456, 458, 460, 462, 464, 466, 468, 470, 472, 474, 476, 478, 480, 482, 484, 486, 488, 490, 492, 494, 496, 498, 500, 502, 504, 506, 508, 510, 512, 514, 516, 518, 520, 522, 524, 526, 528, 530, 532, 534, 536, 538, 540, 542, 544, 546, 548, 550, 552, 554, 556, 558, 560, 562, 564, 566, 568, 570, 572, 574, 576, 578, 580, 582, 584, 586, 588, 590, 592, 594, 596, 598, 600, 602, 604, 606, 608, 610, 612, 614, 616, 618, 620, 622, 624, 626, 628, 630, 632, 634, 636, 638, 640, 642, 644, 646, 648, 650, 652, 654, 656, 658, 660, 662, 664, 666, 668, 670, 672, 674, 676, 678, 680, 682, 684, 686, 688, 690, 692, 694, 696, 698, 700, 702, 704, 706, 708, 710, 712, 714, 716, 718, 720, 722, 724, 726, 728, 730, 732, 734, 736, 738, 740, 742, 744, 746, 748, 750, 752, 754, 756, 758, 760, 762, 764, 766, 768, 770, 772, 774, 776, 778, 780, 782, 784, 786, 788, 790, 792, 794, 796, 798, 800, 802, 804, 806, 808, 810, 812, 814, 816, 818, 820, 822, 824, 826, 828, 830, 832, 834, 836, 838, 840, 842, 844, 846, 848, 850, 852, 854, 856, 858, 860, 862, 864, 866, 868, 870, 872, 874, 876, 878, 880, 882, 884, 886, 888, 890, 892, 894, 896, 898, 900, 902, 904, 906, 908, 910, 912, 914, 916, 918, 920, 922, 924, 926, 928, 930, 932, 934, 936, 938, 940, 942, 944, 946, 948, 950, 952, 954, 956, 958, 960, 962, 964, 966, 968, 970, 972, 974, 976, 978, 980, 982, 984, 986, 988, 990, 992, 994, 996, 998, 1000

service consommateurs
 ✉ 99999 La Poste @www.laposte.fr ☎ 36 31

✉ 99999 La Poste

Ce formulaire vous permet d'adresser **votre réclamation directement** au **Service Consommateurs** de La Poste.

Vous pouvez l'utiliser pour un incident relatif à l'envoi, la réception, la distribution d'un courrier ou d'un Colissimo, ainsi que pour le service en bureau de poste. Pour toute autre réclamation, merci de vous adresser à l'équipe de votre bureau de poste.

Quelques conseils pratiques pour utiliser ce formulaire :
 Dans le but de mieux traiter votre demande, chaque formulaire concerne une seule réclamation.
 Merci d'écrire en lettres **CAPITALES** lisibles
 Pour les questions avec des cases à cocher :

- Mettre une croix bien distincte dans la case :
- Cocher une seule case par question

Attention ! Chaque formulaire possède un numéro unique qui vous garantit le suivi de votre dossier. L'utilisation de la photocopie d'un formulaire ne pourrait permettre la prise en compte de votre demande par notre Service Consommateurs.

À réception du formulaire, un courrier vous informera du délai de réponse à votre demande.

Après avoir détaché ce volet à conserver, le formulaire peut être déposé dans tout point de contact de La Poste ou, pour plus de facilité, adressé à :

SERVICE CONSOMMATEURS
 99999 LA POSTE

ACCUSÉ DE RÉCEPTION
 Numéro de demande :

Conservez ce volet, il constitue votre accusé de réception et vous fournit un numéro de demande unique.

Déposer selon le point de contact pour conserver votre accusé de réception

Service Consommateurs multi-canal : le 36 31 La Poste La Loi de Modernisation de l'Économie a impacté le calendrier de mise à disposition de l'accès téléphone

LME

- « Article L113-5 : Le numéro de téléphone destiné à recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation ne peut pas être surtaxé. Il est indiqué dans le contrat et la correspondance. »
- Entrée en vigueur le 1er janvier 2009

Obligation de mise à disposition du Grand Public d'un numéro non surtaxé pour les services après-vente, l'assistance technique et les réclamations

Le 3631 surtaxé à 0,15€ n'est pas conforme à la loi
Les études juridiques, techniques et économiques menées par les équipes de l'ensemble du Groupe ont mis en évidence les scénarios possibles



Un numéro de téléphone unique pour le Service Consommateurs : le 36 31 La Poste

- Afin de privilégier la simplicité pour le client et d'affirmer l'image et la posture stratégique de groupe de services, le Groupe La Poste adopte un numéro de téléphone unique pour le Service Consommateurs : le « 36 31 La Poste »
- Cette décision se traduit, en conformité avec les exigences de la Loi de Modernisation de l'économie, par une non tarification provisoire du « 36 31 La Poste » pour les clients, dans l'attente d'une évolution de la réglementation sur les conditions de tarification des numéros courts afin de le porter au prix d'un appel local pour les demandes autres que les réclamations (dont le coût d'appel restera gratuit).
- Un accès sur l'Île de France et la Vendée au 1er trimestre 2009.
- Une généralisation à 50% de la population Française fin 2009.



Un numéro de téléphone unique pour le Service Consommateurs : le 36 31 La Poste

- Un accueil par les télé-conseillers de l'Enseigne, du Courrier et de ColiPoste.
- Un accès aux télé-conseillers avec trois choix :
 - Pour joindre votre bureau de poste
 - Pour toutes questions relatives à l'envoi et à la réception de votre courrier
 - Pour toutes questions relatives à votre Colissimo
- Une invitation du client à composer le 3639 pour joindre La Banque Postale (en conformité avec la Loi de Modernisation de l'Économie)
- Tous les services disponibles en bureau de poste :
 - Demandes d'informations (accessibilité, offres) pour préparer la venue en bureau
 - Conseil
 - Suivi des envois (Colis, Chronos, courriers suivis...)
 - Dépôt des réclamations (Colis, Courrier, Enseigne)
 - Prise de rendez-vous COFI (appels entrants)



Le pilote du Service Consommateurs et des engagements clients

- Un pilote sera réalisé au cours du 1er trimestre 2009.
- Ce périmètre comprendra l'Île de France et la Vendée.
- Une campagne d'information des clients sera réalisée
 - Publicité non adressée dans 5 millions de boîtes aux lettres
 - Affichage en bureaux de poste et centres courrier
- Le pilote a pour objectifs :
 - D'évaluer le fonctionnement du dispositif de mise en œuvre des engagements (remise en distribution des lettres recommandées, tournées à découvert et réclamations clients)
 - De tester la robustesse des dispositifs techniques
 - D'estimer le trafic généré sur les accès du multi-canal Groupe
 - De mesurer la satisfaction clients
 - D'évaluer l'impact budgétaire



L'Esprit de Service : ensemble au Service du Client

