

Résultats de La Poste en matière de qualité de service et de traitement des réclamations pour l'année 2005

1. Les mesures de qualité de service

		2004	2005
% de lettres prioritaires égrenées délivrées en J+1		75,7	79,1
% de lettres prioritaires égrenées délivrées en J+2		94,1	94,4
% de courrier international délivré en J+3*	France => Europe	91,2	93
	Europe => France	94	95
% de courrier international délivré en J+5*	France => Europe	97,8	98,5
	Europe => France	98,7	99,1
% de Colissimos guichet délivrés en J+2		81,7	83,8
% de colissimos guichet délivrés en J+3		91,7	92,2

- La mesure de qualité de service pour la lettre prioritaire est mise en œuvre sur la base des spécifications de la norme européenne EN 13850. La mesure, réalisée par l'IFOP, porte sur 1 million de lettres annuelles échangées entre plus de 5 000 panélistes.
- Les mesures de qualité de service pour la lettre et le courrier international sont réalisées par un organisme extérieur.
 - Research International pour l'année 2004 ;
 - IBM pour l'année 2005.
- Les mesures de qualité de service pour le Colissimo guichet proviennent du système d'information de La Poste. En effet, ces colis sont systématiquement suivis et font l'objet d'un enregistrement exhaustif.

* Les chiffres du courrier international concernent les flux en provenance ou à destination des pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, Grèce, Irlande, Islande, Italie, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Suède, Suisse.

2. Bilan du traitement des réclamations en 2005

	<i>Service Universel</i>		
	Courrier*	Colis*	Réseau <i>Accessibilité, accueil, information en bureau de poste</i>
Nombre de réclamations	533 123	385 567	26 464
Réponses données dans un délai de 21 jours	87 %	92,5 %	Réponse systématiquement donnée dans un délai de 48 heures
Réponses données dans un délai de 30 jours	93 %		
Réclamations donnant lieu à indemnisation	21,5 %	93 %	
Satisfaction à l'égard de la prise en charge de la réclamation	80 %		
Réclamations par rapport au flux total	0,003 %	1,38 %	

La méthode employée par La Poste pour mesurer les réclamations est conforme aux dispositions de la norme européenne EN 14012 en vigueur.

Le nombre de réclamations ainsi que la mesure des délais de traitement, sont estimés à partir des systèmes d'information de La Poste.

La satisfaction à l'égard de la prise en charge des réclamations a été réalisée par téléphone par l'institut MV2 auprès de 29 563 personnes ayant déposé une réclamation en 2004 et dont la demande a fait l'objet d'un transfert auprès du service client.

Il faut enfin noter que le nombre de réclamations sur les colis est en particulier induit par le niveau élevé de qualité des produits colis du SU, La Poste s'engageant systématiquement sur les délais de livraison nationaux en proposant une indemnisation en cas de retard, perte ou avarie.

* La liste des produits courrier-colis relevant de l'offre de service universel est disponible sur le site Internet de La Poste : www.laposte.fr