LE GROUPE LA POSTE

COMMUNIQUE

Paris, le 8 juillet 2011

Le Médiateur du Groupe présente le bilan de son activité aux associations de consommateurs

Le 23 juin, Pierre Ségura, Médiateur du groupe La Poste, a présenté son rapport d'activité pour l'année 2010 aux associations nationales de consommateurs, en réunion plénière en présence du Président Directeur Général Jean-Paul Bailly. Le rapport est mis en ligne sur le site du Médiateur du groupe La Poste (www.laposte.fr/mediateurdugroupe).

La médiation offre aux réclamants une dernière possibilité de recours amiable, rapide, gratuit et l'assurance d'un examen approfondi des litiges en vue de rechercher une solution équilibrée entre les parties. Ce mode alternatif de règlement des litiges permet de renouer le dialogue entre l'entreprise et le client et de renforcer ainsi la relation de confiance.

- **Les principaux constats**

L'année 2010 a été marquée par des attentes encore plus fortes de la part des consommateurs. Elle s'est traduite par une augmentation du nombre de demandes de médiation dans un contexte global de stabilité du nombre de réclamations à La Poste. Les clients sont de mieux en mieux informés de leurs droits, par les médias, les forums sur Internet, le développement du consumérisme, la diffusion des conditions générales de vente. Il existe un fort besoin de traitement personnalisé des dossiers et le niveau d'exigence croît, y compris pour des litiges portant sur des montants relativement faibles. Le contexte d'instabilité économique joue également un rôle dans cette croissance.

Le taux d'éligibilité est inférieur à 50%, ce qui signifie que le Médiateur est saisi prématurément une fois sur 2 car le client attend une réponse rapide à sa réclamation.

Le Médiateur, dans la mesure où il a une vision précise des attentes des clients et des process de l'entreprise est idéalement placé pour permettre à l'entreprise de progresser dans ses procédures et dans l'écoute du client. Il émet ainsi des recommandations. Il a par exemple recommandé à la Direction du Courrier de préciser que la lettre recommandée en retour devrait être remise contre signature dans la mesure où la prestation de transport n'est pas interrompue.

- **L'activité en 2010**

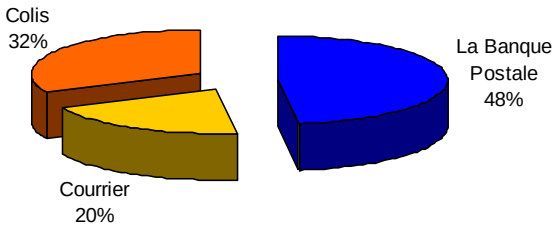
12 308 demandes d'intervention ont été adressées par les clients au Médiateur en 2010. Ces demandes se traduisent par 8870 dossiers ouverts (le reste étant des courriers de gestion), soit une augmentation de 25% par rapport à l'année précédente. Cette évolution suit une tendance très soutenue avec un triplement de l'activité en six ans (2005 – 2010).
Toutes les saisines n'étant pas éligibles à une médiation, le Médiateur a émis

CONTACT

Le Groupe La Poste
Valérie Talureau
Tél : 01 55 44 02 41
Valerie.talureau@laposte.fr

4286 avis au titre de l'année 2010, soit une augmentation de 17%.

Répartition des saisines par Métier



Le rapport détaille pour chaque métier les principaux motifs de saisines :

- pour le Courrier : la distribution (41%), la réexpédition (25%) et la perte (23%)
- pour le Colis : la perte (48%), la détérioration (26%) et le retard (10%)
- pour La Banque Postale : le fonctionnement du compte (29%), les moyens de paiement (22%) et l'épargne (15%)

Le rapport d'activité du Médiateur identifie les demandes de médiation Courrier / Colis concernant l'Enseigne La Poste. 8% des litiges concernant le Courrier et 6% des litiges concernant le Colis sont liés à une information ou un conseil donnés par le guichetier ou une absence de conseil.

Dans 94% % des cas, l'avis émis par le Médiateur est accepté par le client et parvient à régler définitivement le litige.

Le Médiateur a émis ses avis dans un délai moyen de 56 jours ; un bon résultat, inférieur aux 2 mois fixés comme objectif, obtenu par le professionnalisme des Services Clients de La Poste et par la mobilisation permanente des équipes du Médiateur.

Le rapport présente quelques exemples significatifs de médiation et les propositions d'amélioration formulées par des recommandations aux Directeurs de métiers à partir des dysfonctionnements constatés.

Les relations avec les associations de consommateurs

Les associations de consommateurs ont un rôle déterminant, via leurs adhérents et leur participation aux différents travaux de l'entreprise.
Les associations de consommateurs ont été consultées

- pour l'établissement du programme de concertation de l'année
- dans la conduite des projets de La Poste concernant le client :
  - Les engagements clients Courrier
  - L'évolution des boîtes aux lettres jaunes

L'accent a été mis sur les services territoriaux : les associations de consommateurs ont eu l'occasion de visiter plusieurs établissements opérationnels :

- Le centre d'appels du service consommateurs de Mâcon
- La plate-forme du TGV Postal de Mâcon
- Une agence postale communale
- La plateforme Colis de Moissy-Cramayel
- La plateforme industrielle Courrier de Wissous

S'agissant de la concertation locale, 96 départements ont été couverts par une ou plusieurs réunions. Les représentants de La Poste en accord avec les associations optent de plus en plus pour une réunion régionale ou pluri départementale.

Les thèmes les plus souvent abordés ont été les engagements clients Courrier, les différentes formes de présence postale territoriale et l'offre correspondante, le crédit à la consommation de La Banque Postale et l'évolution du statut de La Poste en société anonyme à capitaux publics.

A propos du Groupe La Poste

Société anonyme à capitaux 100 % publics depuis le 1er mars 2010, La Poste est un modèle original de groupe multi-métiers structuré autour de quatre activités : le courrier, le colis/express, La Banque Postale et l'Enseigne La Poste. Chaque année, les 17 000 points de contact de La Poste accueillent 45 millions de clients particuliers et 3,5 millions de clients entreprises. L'appareil industriel de La Poste lui permet de traiter et d'acheminer 26 milliards d'objets par an. En 2009, le groupe La Poste a réalisé un chiffre d'affaires de 20,5 milliards d'euros et emploie plus de 287000 collaborateurs. A l'horizon 2015, La Poste a pour ambition de devenir un leader européen dans les services de proximité postaux et financiers. Fidèle à ses valeurs et à ses missions de service public, fort de l'engagement de l'ensemble des postiers, le groupe La Poste veut être une référence de la modernité publique.