



Résultats de la qualité  
du service universel postal

**2012**

**Entrée**



LE GROUPE LA POSTE



Chères clientes, chers clients de La Poste,

Comme chaque année depuis 2006, La Poste publie les informations relatives à la qualité du service universel postal.

Très attachée à la bonne exécution des missions de service public qui lui sont confiées, La Poste se modernise en s'appuyant sur ses valeurs, qui la relient de manière unique à la société française, pour offrir à ses clients un service universel de qualité.

L'amélioration de la qualité de nos produits et de nos services, une accessibilité géographique adaptée aux besoins de la population française et un traitement efficace des réclamations témoignent de notre exigence et de notre attachement fort à la recherche d'un niveau toujours plus élevé de qualité de service.

**Jean-Paul Bailly**  
Président Directeur Général du Groupe La Poste





1. Les délais d'acheminement
  2. L'accessibilité
  3. Le traitement des réclamations
- \_ Annexe méthodologique

« [...] Le prestataire du service universel procède périodiquement à des mesures de la qualité des services en recourant à des méthodes normalisées sur le plan européen ou national. Les résultats de ces mesures sont portés à la connaissance des usagers et de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes ».

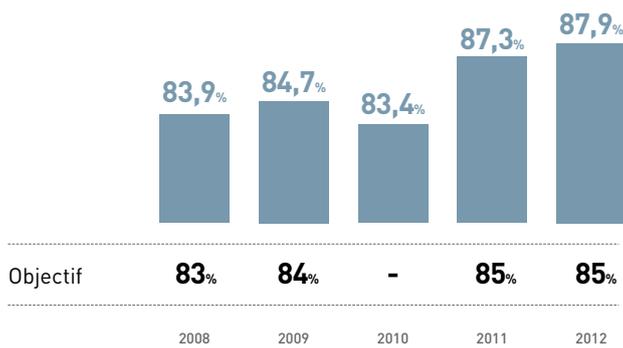
Art. R.1-1-8 du code des postes et des communications électroniques .



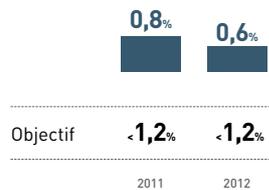
# 1. Les délais d'acheminement

## La Lettre prioritaire

### Lettre prioritaire égrenée J+1



### Lettre prioritaire égrenée >J+3



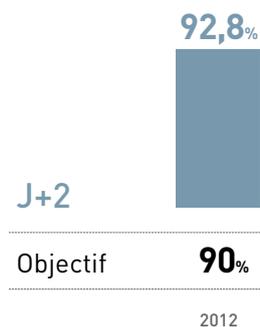
## La Lettre verte

La qualité de service de la Lettre verte atteint un très haut niveau de service dès sa première année pleine d'existence, avec 92.8 %

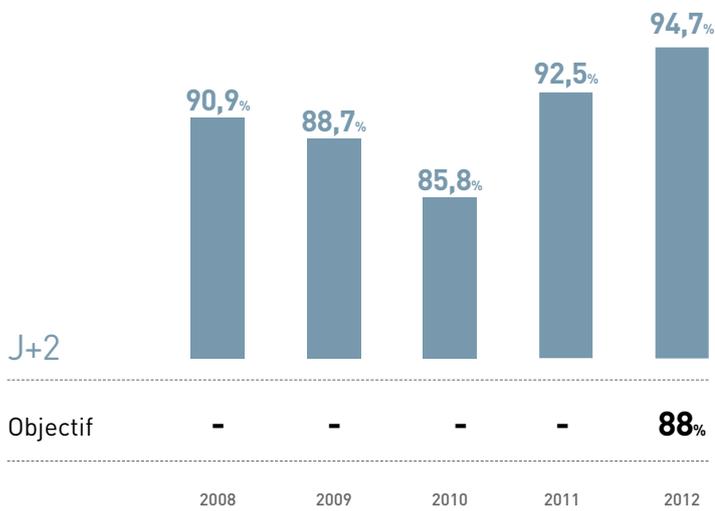
Le résultat annuel en 2012 pour la Lettre prioritaire égrenée en J+1 progresse avec un haut niveau de performance, dans un contexte où les facteurs externes influençant la qualité de service ont été particulièrement favorables.

A noter que le taux de délais excessifs de distribution\* (au-delà de J+3) est de 0,6%, inférieur à l'objectif de 1,2% fixé par le ministre dans l'arrêté du 8 février 2012.

\* Par ailleurs, le taux de Lettres prioritaires distribuées au-delà de J+2 continue de diminuer, de 2,5% à 2,2%, ce qui, combiné à la performance de la distribution en J+1, témoigne de la fiabilité de la distribution des lettres prioritaires.



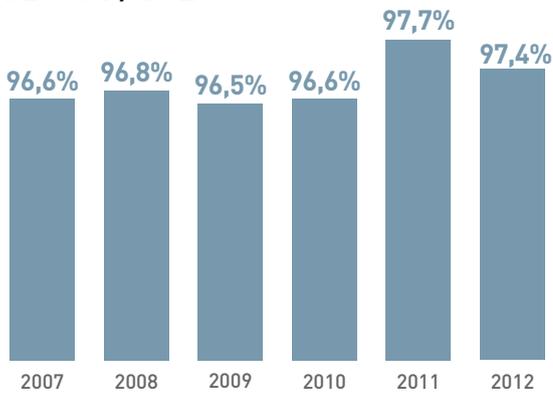
## La Lettre recommandée



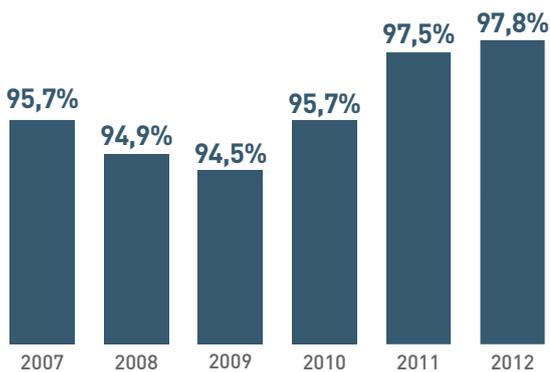
La qualité de service de la Lettre recommandée à 94,7% en J+2 continue de progresser, grâce à la mobilisation de tous les acteurs du terrain depuis 2 ans.

## Le courrier industriel

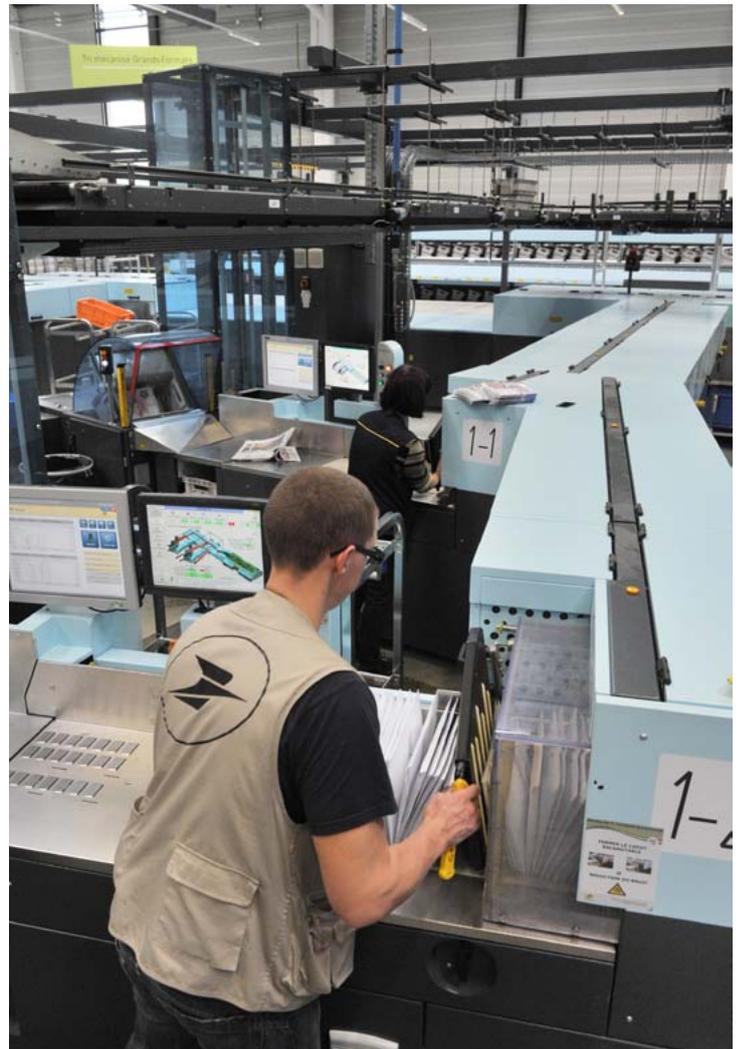
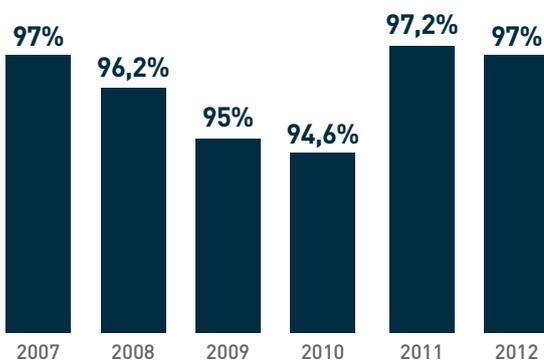
### G2 - G4 / J+2



### G2 - G4 / J+4



### MD7 / J+7

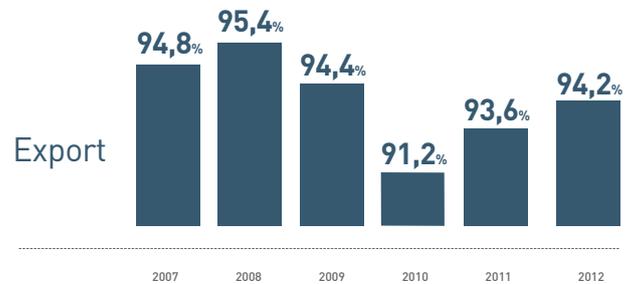
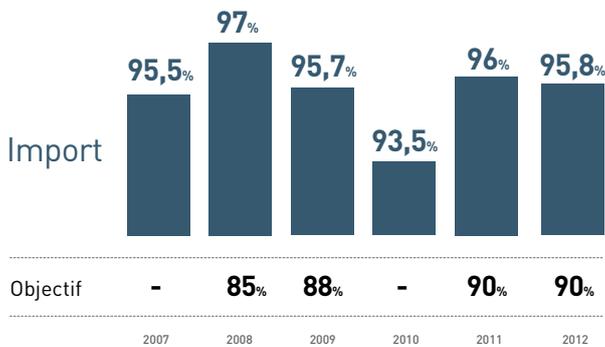


La qualité de service du courrier industriel se stabilise à un haut niveau de performance à plus de 97% pour les trois produits. La Poste s'engage contractuellement vis-à-vis des clients émetteurs de courrier industriel sur un niveau de qualité de service adapté à chaque produit.

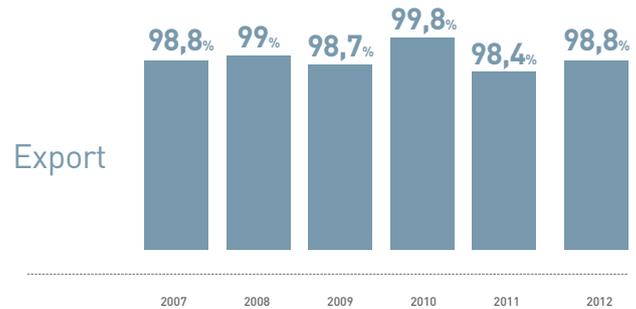
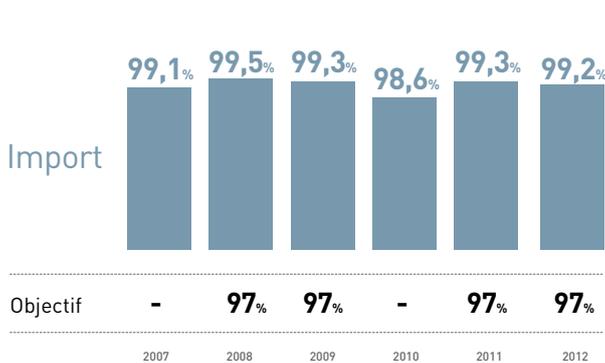
## Le courrier transfrontière communautaire



### courrier transfrontière J + 3



### courrier transfrontière J + 5

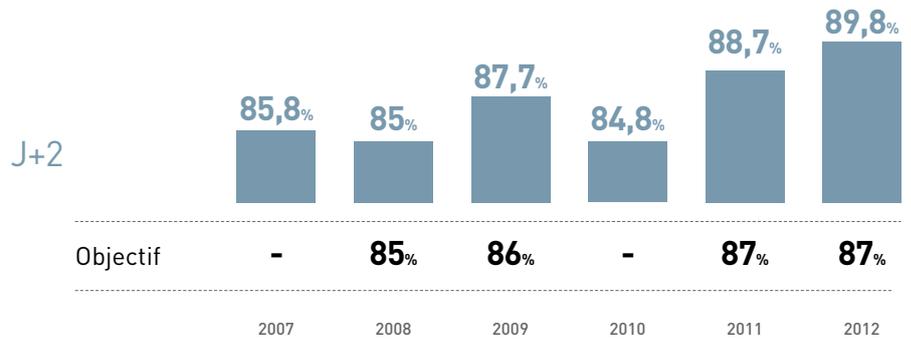


La Poste a assuré en 2012 une qualité de service à l'international dans la continuité des performances de l'année précédente.



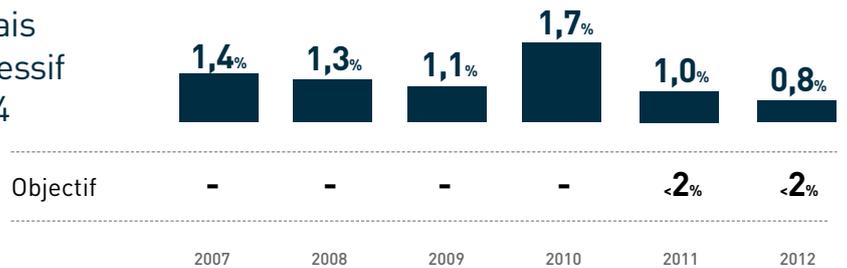
## Le Colissimo guichet

### Colissimo guichet



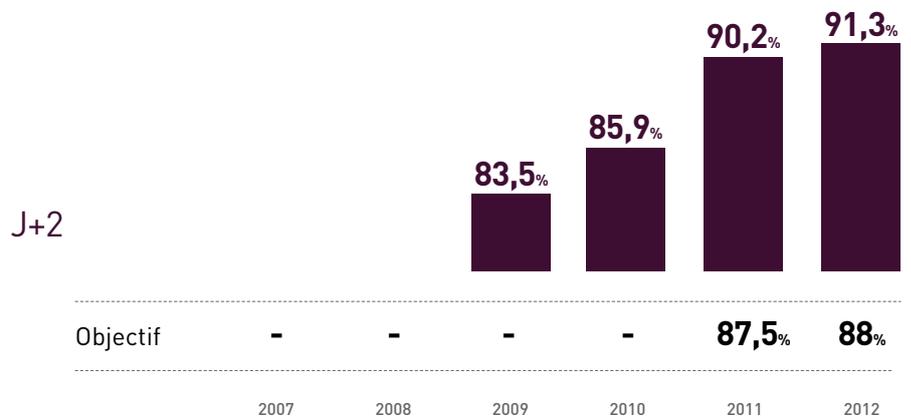
Les colis du SU bénéficient de l'amélioration globale du réseau d'acheminement et de livraison de La Poste. L'amélioration sur l'affranchissement manuel ayant été rendue possible depuis la mise en place d'un nouvel outil de « tracing » des colis au sein du réseau postal, les résultats de taux de saisie ont progressé régulièrement (+1%).

### délais excessif >J+4

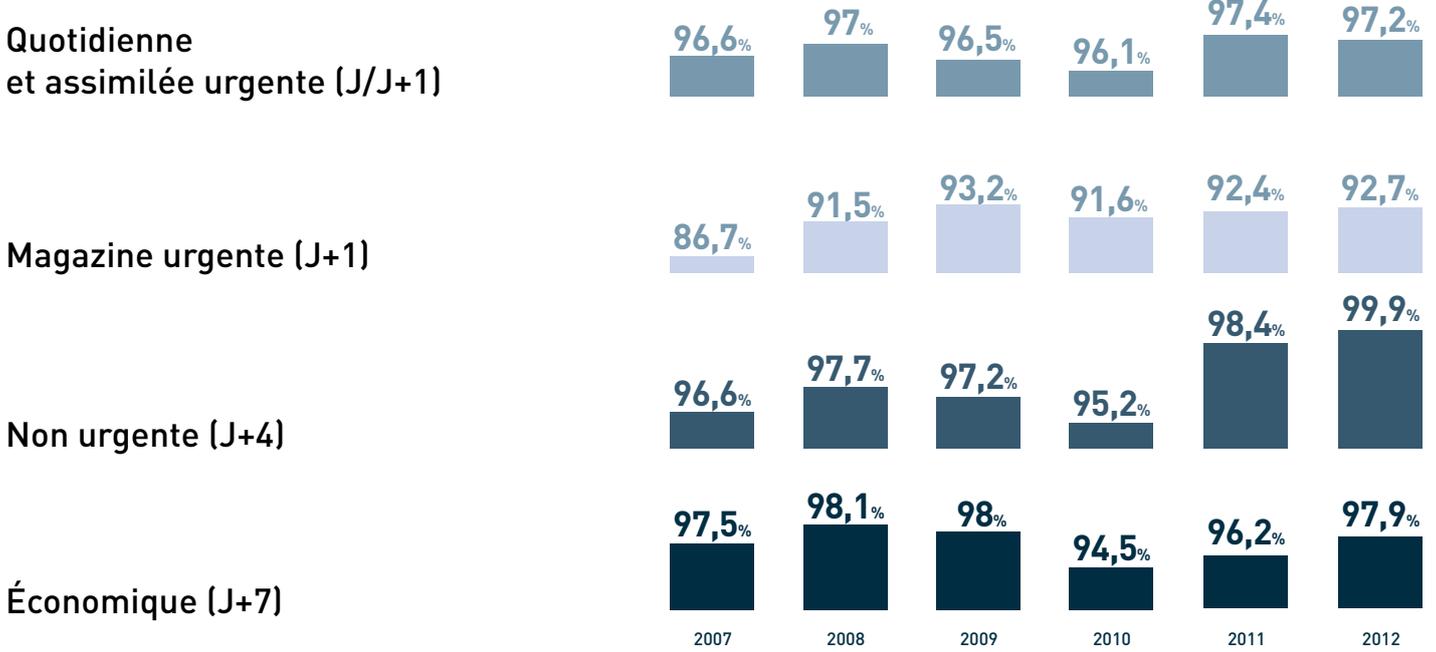


Les très bons résultats du colissimo en affranchissement informatique s'expliquent du fait de l'amélioration de la qualité de l'adressage permettant une meilleure lecture par les machines et donc un acheminement plus rapide.

### Colissimo guichet avec affranchissement en ligne



## La presse



La Presse quotidienne urgente à 97,2% dépasse l'objectif de 97% par rapport à 2011. Tous les autres produits « presse » sont en progression sensible par rapport à 2011.



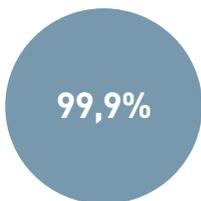
## 2. L'accessibilité

### Critères d'accessibilité

La Poste doit satisfaire trois critères d'accessibilité :

- national : « au moins 99% de la population nationale doit être à moins de 10 km d'un point de contact postal »
- départemental : « au moins 95% de la population de chaque département doit être à moins de 10 km d'un point de contact postal »
- communal : « toutes les communes de plus de 10 000 habitants doivent disposer d'au moins un point de contact postal par tranche de 20 000 habitants ».

Population nationale à moins de 10 km du point de contact postal le plus proche



Depuis 2006

Population de chaque département à moins de 10 km du point de contact postal le plus proche



Depuis 2006

Part du nombre de communes de plus de 10 000 habitants qui disposent d'au moins un point de contact postal par tranche de 20 000 habitants

2008	832	877
2009	838	882
2010	842	887
2011	847	891
2012	849	894



Avec ses 17 000 points de contact, La Poste respecte de façon constante ses obligations de présence territoriale.

## Le parc de boîtes aux lettres et les heures limite de dépôt

	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Nombre total de boîtes aux lettres</b>	<b>147 793</b>	<b>149 208</b>	<b>148 292</b>	<b>144 610</b>	<b>141 646</b>
<b>Nombre de boîtes aux lettres relevées avant 13h</b>	<b>119 788</b>	<b>119 913</b>	<b>119 950</b>	<b>117 669</b>	<b>110 625</b>
% sur le total de boîtes aux lettres	(81,05 %)	(80,37 %)	(80,89 %)	(81,37 %)	(78,1 %)
<b>Nombre de boîtes aux lettres relevées avant 16h</b>	<b>142 267</b>	<b>141 795</b>	<b>141 152</b>	<b>137 757</b>	<b>133 855</b>
% sur le total de boîtes aux lettres	(96,26 %)	(95,03 %)	(95,19 %)	(95,26 %)	(94,5 %)



Le parc de boîtes aux lettres de La Poste, qui compte le plus grand nombre de boîtes en Europe, avec notamment une boîte aux lettres pour 200 habitants en zone rurale, évolue afin de s'adapter aux modes de vie de la population et à la diminution constante du volume de courrier depuis plusieurs années. Ainsi, la baisse de 2% du nombre de boîtes aux lettres doit être comparé à une baisse de près de 6% du volume de courrier en 2012. Par ailleurs, si le nombre de boîtes aux lettres relevées avant 13 h diminue par rapport à 2011, celles relevées après 13h augmentent de près de 4000 unités.



## 3. Le traitement des réclamations

**Le traitement des réclamations s'inscrit dans la politique d'engagement client du Groupe.**

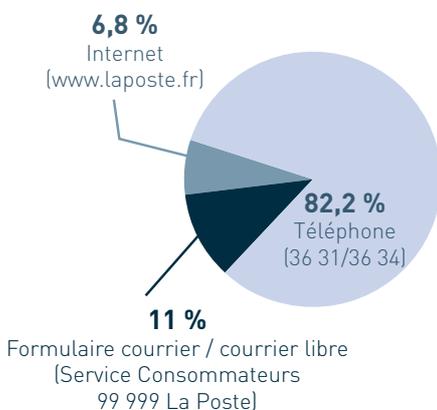
Il est fondé sur les principes de forte accessibilité, d'exhaustivité d'enregistrement des réclamations et de réactivité de traitement.

Dans cette perspective, l'accès au Service Consommateurs pour le dépôt des réclamations est « multicanal » :

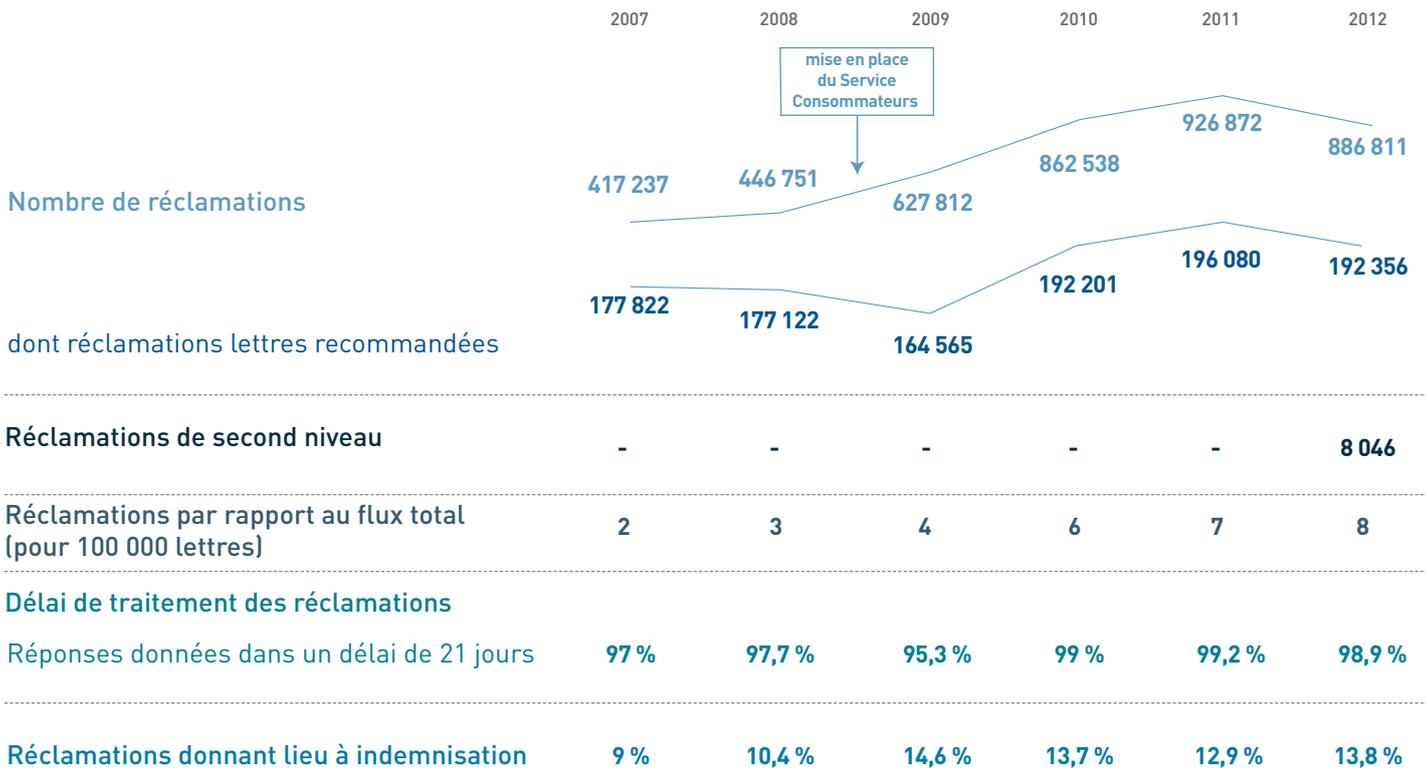
- **Internet** - <http://www.laposte.fr/Service-Consommateurs>
- **Courrier** - Service Consommateurs 99 999 La Poste (formulaire papier disponible dans tous les points de contact : bureaux de poste, Agence Postale Communale et Relais Poste Commerçant) ou sur courrier libre avec affranchissement gratuit
- **Téléphone** - au 36 31 (numéro non surtaxé)

### Réclamations courrier

Répartition des réclamations courrier par canaux de dépôts en 2012



Si le téléphone reste le canal de dépôt de réclamation le plus fréquemment utilisé, Internet continue de progresser comme canal de réclamation en 2012. Au terme d'une démarche active, les plateformes téléphoniques Courrier du service consommateurs ont obtenu la certification NF Service (NF 345) « Centre de Relation Client », délivrée par l'AFNOR en 2011 et renouvelée en 2012. Cette certification, standard reconnu du public, constitue un gage de qualité.



**Les engagements clients du Courrier :**  
 La Poste a communiqué auprès de ses clients sur ses «Engagements Clients» qui permettent de réparer le dysfonctionnement de certains services dans les plus brefs délais. Parmi ces engagements, deux d'entre eux sont directement liés à la fourniture du service universel : **la réexpédition et la tournée de distribution du courrier.**



Le lancement du Service Consommateurs en 2009 a engendré une augmentation du nombre de réclamations enregistrées. Ceci traduit la grande accessibilité du dispositif de dépôt des réclamations et la professionnalisation des équipes formées et pilotées sur l'exhaustivité de l'enregistrement des réclamations. Après une forte progression entre 2009 et 2010, le volume de réclamations en valeur absolue a connu une certaine stabilisation en 2011, puis une baisse en 2012. Le Service Client bénéficie désormais d'une visibilité établie auprès des consommateurs.

Pour la première fois est publié le nombre de réclamations qui font l'objet d'un second niveau de réclamation auprès de l'Instance Recours du Courrier. Ce nombre est très faible, représentant moins de 1% des réclamations initiales.

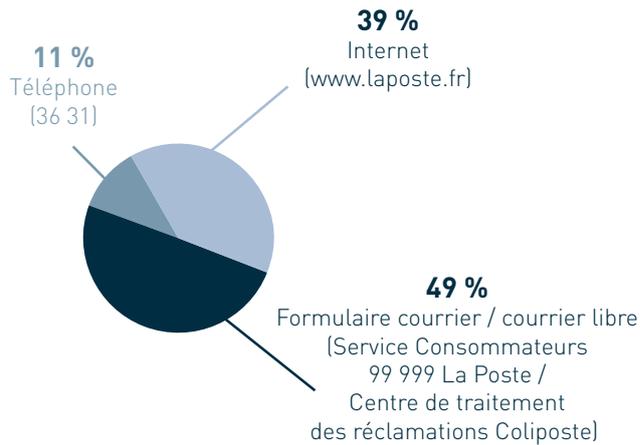
L'évolution du nombre de réclamations par rapport aux flux total est consécutive à une modification du périmètre de référence (sortie du marketing direct du service universel). A périmètre constant, le taux de réclamations est de 6 pour 100 000.

Le taux de réponse aux réclamations dans un délai de 21 jours reste stable sur la période avec 98,9% de réponses aux réclamations dans les délais.

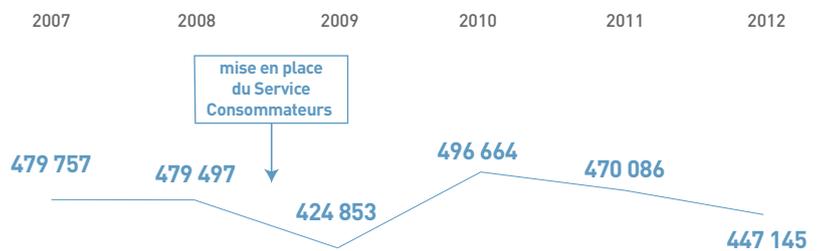
## Réclamations colis



Répartition des réclamations colis par canaux de dépôts (Coliposte) en 2012



### Nombre de réclamations



### Réclamations par rapport au flux total (pour 100 colis)

Année	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Réclamations par rapport au flux total (pour 100 colis)	1,08	0,98	0,89	1,52	1,40	1,34

### Délai de traitement des réclamations

Réponses données dans un délai de 21 jours	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Réponses données dans un délai de 21 jours	93,3 %	94,7 %	98,9 %	99,4 %	99,1 %	99,4 %

### Réclamations donnant lieu à indemnisation

Année	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Réclamations donnant lieu à indemnisation	76 %	73 %	71,1 %	70,7 %	64,5 %	56 %

La diminution des réclamations donnant lieu à indemnisation en 2012 s'explique notamment par l'amélioration des délais d'acheminement conduisant à une baisse de la part des réclamations ayant pour motif le hors délais (HD).

## Réclamations relatives à la qualité de l'accueil en bureaux de poste

### Nombre de réclamations

2010	2011	2012
<b>6 610</b>	<b>7 516</b>	<b>9 006</b>

Le nombre de réclamations relatives à la qualité de l'accueil en bureau de poste est à mettre en perspective avec le nombre de bureaux de poste : en 2012, il y a moins d'une réclamation par an par bureau de poste.

Depuis 2011, le renforcement important de la professionnalisation des équipes a amélioré la prise en charge des demandes des clients dont celles qui concernent les réclamations.



# Annexe méthodologique

## 1. Délais d'acheminement

*L'ensemble des mesures prennent en compte les éléments d'acheminement de dépôt et de distribution des envois et ce quels que soient les aléas dus notamment aux fortes intempéries et aux cas de force majeure qui perturbent la collecte, l'acheminement et la distribution.*

### La Lettre prioritaire égrenée

Mise en œuvre sur la base des spécifications de la norme européenne EN 13850, la mesure est réalisée par l'IFOP à partir d'un million de lettres test échangées annuellement entre plus de 6 000 panélistes, particuliers et entreprises sur tout le territoire. L'expéditeur déclare à quelle date il envoie la lettre test et le destinataire, la date à laquelle il la reçoit. Le panel est inconnu des services opérationnels de La Poste.

### La Lettre verte

Les résultats J+2 de la Lettre verte sont calculés sur la base de la matrice des flux et des critères discriminants de la Lettre prioritaire, dans l'attente d'une base de flux Lettre verte sur au minima une année pleine permettant d'avoir une matrice de flux et des critères discriminants qui lui soient propres.

### La Lettre recommandée

La mesure du délai d'acheminement de la Lettre recommandée en J+2 est effectuée à partir du système de traçabilité exhaustif des lettres recommandées de La Poste, mis en place depuis le deuxième semestre 2011.

### Le courrier transfrontière communautaire

Réalisée par IPC et Research International sur la base des spécifications de la norme européenne EN 13 850, cette mesure prend en compte 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.

### Le Colissimo guichet

Cette mesure de bout en bout est réalisée à partir des systèmes d'information de La Poste. L'enregistrement des délais d'acheminement n'est pas exhaustif puisqu'il ne concerne que les colis dits « parfaits ». Un colis est « parfait » s'il enregistre trois événements de flashage : un premier dans le réseau sur le site de concentration, un second lors de son arrivée en site de livraison et un troisième lors de la première présentation en site

de livraison. Les colis « imparfaits » sont des colis non flashés (en site de livraison ou en bureau de poste). Ce principe permet de disposer de colis sur lesquels les calculs de délais peuvent être réalisés, c'est-à-dire bénéficiant d'un événement de début et de fin.

### La presse

La mesure des délais d'acheminement de la presse est mise en œuvre sur la base des spécifications de la norme européenne EN 14 534. La mesure est réalisée par l'IFOP sur la base d'une centaine de publications et environ 3000 panélistes récepteurs. Chaque panéliste récepteur déclare à l'IFOP la date de dépôt dans le réseau postal de la publication reçue (date mentionnée sur le film plastique de la revue) ainsi que la date de réception. Le panel est inconnu des services opérationnels de La Poste.

## 2. Accessibilité

### Critères d'accessibilité

Pour réaliser les calculs d'accessibilité, La Poste utilise la maille d'analyse géographique la plus fine, celle des « îlots » ou des communes dans le cas des communes de moins de 10 000 habitants. L'îlot, défini par l'INSEE, est le plus petit découpage territorial existant sur lequel les données géomarketing sont disponibles, et notamment la donnée de population. Les îlots qui correspondent le plus souvent en zone dense à un pâté de maison et les communes de moins de 10 000 habitants, partitionnent ainsi l'ensemble de la métropole en 276 000 zones élémentaires. Sur chacun de ces îlots ou communes, La Poste dispose de la géolocalisation de l'ensemble de ses points de contacts ainsi que de la population. En utilisant ces données et leurs coordonnées géographiques (la population de chacun des îlots ou communes est supposée au centroïde), La Poste est en mesure d'établir les distances entre points de contact et population et donc, les calculs des critères d'accessibilité eux-mêmes.

### Parc de boîtes aux lettres

Il est constitué des boîtes aux lettres de façade de bureaux de poste, des boîtes aux lettres de rue et des boîtes modulaires. Ces boîtes aux lettres sont recensées à partir d'un référentiel mis en place par La Poste et mis à jour par les établissements (positionnement, état ...)

### Heure limite de dépôt

Le taux de 94,5% des boîtes aux lettres relevées avant 16h en 2012 signifie que 5,5% des boîtes aux lettres relevées le sont à partir de 16h pour que les envois soient pris en compte le jour même (à noter que ce chiffre n'était que de 2,52 % en 2007). Le samedi, la totalité des boîtes aux lettres sont relevées avant 13h. La Poste a également installé de nouvelles boîtes « du soir » et « de

nuit » pour permettre aux clients de déposer leur courrier à des heures tardives (entre 17 heures et 20 heures pour les boîtes aux lettres « du soir » et entre 20 heures et minuit pour les boîtes aux lettres « de nuit » en fonction des territoires) tout en ayant l'assurance que celui-ci sera traité en vue d'une distribution le lendemain de son dépôt pour les Lettres prioritaires. Les « boîtes aux lettres du soir » sont installées dans des villes préfectorales et les « boîtes aux lettres de nuit » devant les façades des Plates-formes Industrielles Courrier (PIC).

## 3. Traitement des réclamations

### Réclamations Courrier

La méthode employée par La Poste pour mesurer le nombre de réclamations du courrier est conforme aux dispositions de la norme européenne EN 14 012 en vigueur.

Depuis 2009, le dispositif mis en place permet d'assurer une meilleure comptabilisation des réclamations déposées par les clients grâce notamment à l'enregistrement systématique de celles-ci quel qu'en soit le canal de dépôt.

Le nombre de réclamations relatif à la Lettre recommandée comprend les Lettres recommandées et les Lettres recommandées en nombre.

### Réclamations Colis

Le nombre de réclamations du colis est calculé à partir des systèmes d'information de Coliposte auprès des expéditeurs. Il concerne l'ensemble des colis vendus au guichet des points de contact. Le pourcentage de réclamations par rapport au flux total est en particulier induit par le fait que La Poste s'engage systématiquement sur les délais de livraison nationaux en proposant une indemnisation en cas de retard, perte ou avarie. La répartition des réclamations selon les canaux de dépôt concerne les réclamations Grand Public.

### Réclamations Bureaux de Poste

Le nombre de réclamations relatives aux bureaux de poste concerne des dossiers de réclamations sur l'accueil et les prestations de service en bureau, auxquelles il n'a pas été possible de répondre immédiatement.



La Poste - Société Anonyme au capital de 3,400,000,000 euros - 356 000 000 RCS PARIS -  
Siège social : 44 boulevard de Vaugirard - 75757 PARIS CEDEX 15  
ANCI - 2013/0859 - SD / Crédits : MédiaInèsque La Poste - © PHILETDOM - Fotolia.com



LE GROUPE LA POSTE

**DIRECTION DE LA RÉGULATION EUROPÉENNE ET NATIONALE**  
**PHILIPPE RÉGNARD** ([philippe.regnard@laposte.fr](mailto:philippe.regnard@laposte.fr)) ET **MARINE ODDO** ([marine.oddo@laposte.fr](mailto:marine.oddo@laposte.fr))  
CPV 413 - 44 BOULEVARD DE VAUGIRARD - 75757 PARIS CEDEX 15  
[www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)