

POUR TOUTE INFORMATION :

@ www.laposte.fr/service-consommateurs

 **36 31**
numéro non surtaxé

 99999 LA POSTE

La Poste SA au capital de 3 800 000 0000 d'€ - 356 000 000 RCS PARIS - Siège social : 44 BOULEVARD DE VAUGIRARD - 75757 PARIS CEDEX 15 - DC/DCRI / Juin 2013

EDITION
2013-2015

CHARTRE D'ENGAGEMENTS

CLIENTS PARTICULIERS



LA POSTE

LA POSTE S'ENGAGE POUR TOUS SES CLIENTS

Depuis 2010, La Poste consulte régulièrement ses clients particuliers, professionnels et entreprises de tous secteurs d'activité, afin de faire évoluer ses chartes d'engagements et s'adapter aux évolutions de vos exigences en matière de service.

VOS ATTENTES ?

Vous, clients particuliers, vous manifestez un très grand intérêt pour l'accès à nos services 7j/7 et 24h/24 via Internet et souhaitez plus de réactivité en matière de SAV. Vous avez également besoin de traçabilité et d'information sur la distribution et l'acheminement du courrier.

LES NOUVEAUTES

Dès maintenant, pour répondre à ces attentes, nous avons mis en place la **procuration permanente, accessible à travers un espace client Internet 7j/7 et 24h/24**, auprès de votre facteur ou de votre bureau de poste. Elle vous permet de désigner une personne pour recevoir votre courrier remis contre signature.

Nous avons aussi créé **Digiposte, un coffre numérique sécurisé, accessible depuis n'importe quel ordinateur connecté à Internet ou votre Smartphone**, pour recevoir vos courriers sous forme numérique et archiver gratuitement vos documents et fichiers importants.

Enfin, nous vous représentons gratuitement le lendemain à votre domicile vos courriers remis contre signature (lettre recommandée...) **sur simple appel au Service Consommateurs le jour même avant 19h et avant 12h le samedi.**

ENSEMBLE DEVELOPPONS LA CONFIANCE

La démarche environnementale du courrier est importante pour vous. Nous allons donc continuer à vous proposer des solutions courrier économes en émissions de CO₂ comme la Lettre verte et poursuivre le déploiement de nos véhicules électriques.

Enfin, nous nous engageons à mesurer la réalisation de nos engagements afin d'améliorer votre satisfaction.



Jean-Michel Molette
Directeur Général Adjoint
Directeur des Clients Professionnels et Particuliers

CHARTRE D'ENGAGEMENTS CLIENTS PARTICULIERS

Vous souhaitez envoyer facilement votre courrier et accéder à nos services 24h/24, nous nous engageons à :

1 Rendre nos principaux services **accessibles sur Internet 7j/7 et 24h/24** sur un portail d'informations¹ (envoi de courriers, petites marchandises et recommandés, conception et impression de timbres, réexpédition du courrier...) et vous permettre de gérer vos principaux services courrier à travers un espace client Internet².

Vous souhaitez recevoir facilement votre courrier, nous nous engageons à :

2 Vous permettre de recevoir vos courriers sous forme numérique, d'archiver vos documents et fichiers importants, personnels et officiels à valeur de preuve, grâce à un **coffre numérique sécurisé**, Digiposte (www.laposte.fr/digiposte), accessible en toute mobilité.

3 Vous permettre de désigner une personne pour recevoir votre courrier remis contre signature, grâce à la **procuration permanente**³, accessible à travers un espace client Internet² 7j/7 et 24h/24, auprès de votre facteur ou de votre bureau de poste.

4 Vous **représenter gratuitement le lendemain** à votre domicile vos courriers remis contre signature (lettre recommandée...) sur simple appel au 3631⁴ le jour même avant 19h et avant 12h le samedi.

5 Après la prise en compte de votre demande, **mettre en œuvre, en 48 heures, votre contrat de réexpédition** ou de garde de courrier souscrit sur Internet.

Vous souhaitez que La Poste réagisse vite en cas de dysfonctionnement, nous nous engageons à :

6 **Rétablir dès le lendemain**, sur simple appel au 3631⁴ votre tournée de distribution du courrier si elle n'a pu être assurée⁵ et au maximum en 48 heures votre contrat de réexpédition si celui-ci dysfonctionne.

7 Vous accueillir sur le canal de votre choix par Internet sur www.laposte.fr/service-consommateurs, par simple appel au **3631⁴** tous les jours de 8h30 à 19h (12h le samedi), par courrier envoyé à **Service Consommateurs 99999 La Poste** afin de répondre à toutes vos demandes.

8 Vous envoyer sous **48 heures** un **accusé de réception** vous informant du délai maximum dans lequel une réponse vous sera apportée, dans le cas où nous ne pourrions pas vous répondre immédiatement.

Vous souhaitez une information plus complète sur nos offres de services, nous nous engageons à :

9 Vous **informer une fois par an** sur nos principaux services et tarifs.

Vous souhaitez que votre courrier contribue au respect de l'environnement, nous nous engageons à :

10 Vous proposer des **solutions courrier économes en émissions de CO₂** comme la Lettre verte et poursuivre le déploiement de nos véhicules électriques.

C'est en vous écoutant et en mesurant notre performance que nous pourrions adapter nos services à vos attentes. Nous nous engageons à publier nos résultats chaque année.

¹ www.laposte.fr/particulier

² www.laposte.fr/monespaceclient

³ Les procurations ont une durée de vie de 5 ans, le client est ensuite contacté pour savoir s'il désire ou non renouveler la procuracion

⁴ Numéro non surtaxé

⁵ Sauf circonstances exceptionnelles (intempéries ...) empêchant la sortie des facteurs