



UNIVERSEL

**RÉSULTATS DE LA QUALITÉ
DU SERVICE UNIVERSEL POSTAL
ET DE LA SATISFACTION CLIENT EN 2025**

TABLEAU DE BORD DU SERVICE UNIVERSEL POSTAL

Chaque année, La Poste publie les résultats de la qualité du Service universel postal.

La Poste assure la levée et la distribution du courrier 6j/7 au domicile des Français, sur tout le territoire, à des prix abordables et encadrés par un régulateur indépendant. Respectant les principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité, ce service concourt à la cohésion sociale et au développement équilibré des territoires.

La Poste est une entreprise de main-d'œuvre délivrant des services de proximité auprès du plus grand nombre sur l'ensemble du territoire. Elle est, de fait, particulièrement sensible aux événements extérieurs susceptibles d'affecter ses infrastructures logistiques.

L'année 2025 a été marquée, notamment, par la survenance de deux épisodes caniculaires (du 20 juin au 7 juillet puis du 8 au 18 août) ayant touché la plus grande partie de la métropole et, selon le bilan établi par Météo France, « remarquablement précoces et exceptionnellement longs ». Près de 90 % de la population nationale ont été affectés et jusqu'à 45 départements ont été classés par Météo France en « vigilance Canicule orange » plus de 7 jours durant l'un ou l'autre de ces épisodes. En conséquence, La Poste a strictement mis en œuvre les obligations imposées par le décret n° 2025-482 du 27 mai 2025 qui a créé de nouvelles obligations en matière de protection des travailleurs contre les risques liés à la chaleur. Elle a notamment réduit les horaires des tournées de distribution pour ne pas exposer les facteurs durant les heures de plus forte chaleur, ce qui a affecté les activités de levée et de livraison du courrier, des colis et de la presse.

Ces mesures prises par La Poste et la mobilisation sans faille des postières et des postiers ont permis la continuité et l'accessibilité du service postal dont les activités n'ont jamais été arrêtées.





La Poste a fait application de l'article R1-1-12 du code des postes et des communications électroniques qui prévoit : « Lorsque, en raison de circonstances exceptionnelles indépendantes de la volonté de La Poste, le service universel est interrompu ou perturbé, La Poste prend toutes les dispositions utiles pour rétablir le service dans les meilleurs délais. La Poste informe le ministre chargé des postes et l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse des mesures prises et des délais nécessaires pour rétablir le service. ».

Par ailleurs, tout au long de l'année 2025 La Poste a pris les mesures nécessaires pour réduire les conséquences des limitations de circulation, des intempéries¹, des mouvements sociaux d'ampleur², ou encore d'une cyberattaque³ massive. Elle a ainsi maintenu la continuité de ses services.

Enfin, La Poste a confirmé sa présence au plus près des Français, sur l'ensemble du territoire. Son maillage territorial en métropole et en outre-mer a assuré à 99,9 % de la population nationale de disposer d'un point de contact postal à moins de 10 km de leur résidence.

En 2025, la qualité de service du courrier, du colis et de la presse a pu être assurée avec un haut niveau de réalisation sur toutes les offres principales ainsi que la présence et la proximité territoriale auxquelles chacun est particulièrement attaché.

Depuis 2018, La Poste publie également l'évolution de la satisfaction de ses clients. Mesurée par le Net Promoter Scores (NPS®) sur ses principales activités, la satisfaction des clients vient compléter la mesure des seuls délais de distribution. En 2025, la satisfaction des clients a encore augmenté de +3 points pour le Courrier et de +2 points pour le Colis.

¹) Intempéries : épisodes de neige et verglas avec interdictions de circuler (janvier, février, novembre et décembre) ; tempêtes Eowyn (janvier), Hermione (février) et Benjamin (octobre) ; inondations (février, mai, novembre et décembre) ; orages violents avec inondations, et coulées de boue empêchant de circuler (mai, juin, juillet, août et septembre)

²) Mouvements sociaux : mouvements des taxis avec engorgement de l'Île-de-France et fermeture de l'autoroute A7 (11 juin) ; mouvement intersyndical national (2 août) ; mouvement social national « bloquons tout » (10 septembre) ; mouvement intersyndical touchant les secteurs du transport, de l'éducation, des pharmacies et de l'énergie (18 septembre) ; mouvements des agriculteurs avec blocages massifs de plusieurs axes autoroutiers majeurs (du 12 au 19 décembre)

³) Cyberattaque par déni de service distribué (DDoS), entre le 22 décembre 2025 et le 7 janvier 2026.

⁴) Raison d'être du groupe La Poste, entreprise à mission

« Au service de tous, utile à chacun, La Poste, entreprise de proximité humaine et territoriale, développe les échanges et nourrit les liens qui nous unissent en contribuant aux biens communs de la société tout entière⁴. »



SOMMAIRE

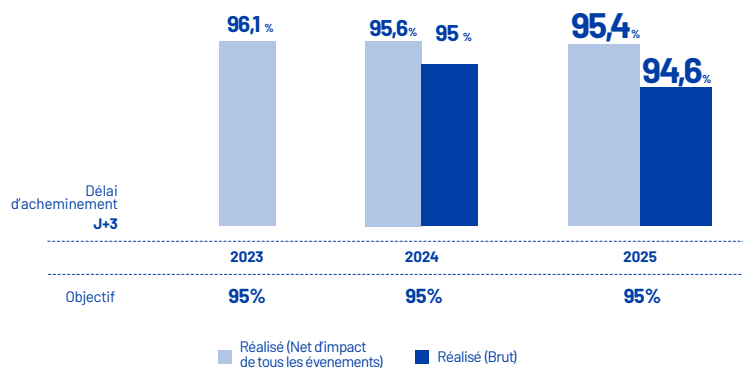
« [...] Le prestataire du service universel procède périodiquement à des mesures de la qualité des services en recourant à des méthodes normalisées sur le plan européen ou national. Les résultats de ces mesures sont portés à la connaissance des usagers et de l'Autorité de régulation des communications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

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



1 LES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT

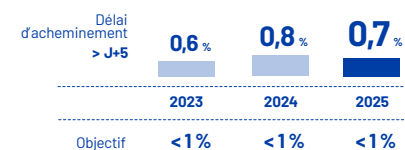
La Lettre verte



La Lettre verte (J+3), créée au 1^{er} janvier 2023, est l'offre de référence pour les envois du quotidien : choisie plus de neuf fois sur dix par les expéditeurs, la Lettre verte, par sa fiabilité, répond aux attentes des clients pour leurs envois du quotidien.

L'année 2025 a été marquée par une succession d'événements extérieurs⁵ qui ont perturbé l'acheminement du courrier. Durant les deux périodes caniculaires (juin-juillet et août 2025), La Poste a strictement mis en œuvre les obligations de protection des postiers imposées par le décret n° 2025-482 du 27 mai 2025 relatif à la protection des travailleurs contre les risques liés à la chaleur. Cette situation exceptionnelle a fortement perturbé les organisations postales sans interrompre l'exercice de la mission de service universel postal. Corrigée de l'impact de la canicule, la mesure de qualité de service s'établit à 95,0%.

Corrigée de l'impact de l'ensemble des événements extérieurs sur les conditions d'acheminement, la mesure de la qualité de service de la Lettre verte s'établit à 95,4%.



⁵) Voir introduction

LES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT

La Lettre recommandée

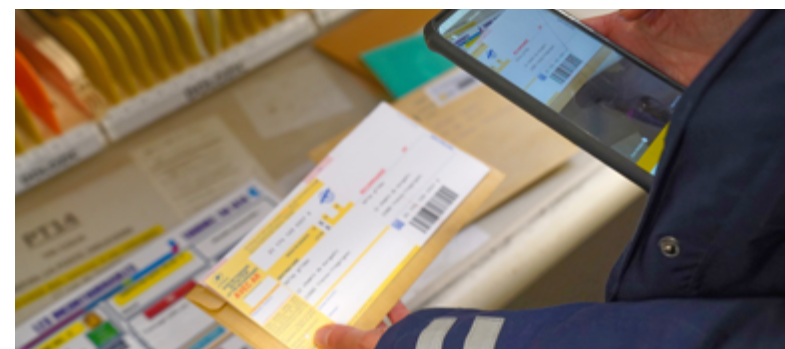
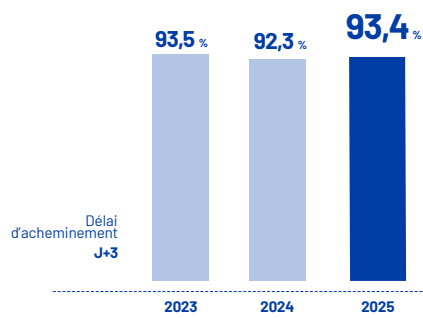
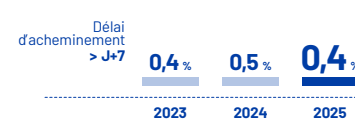
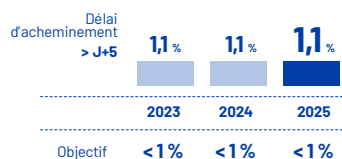
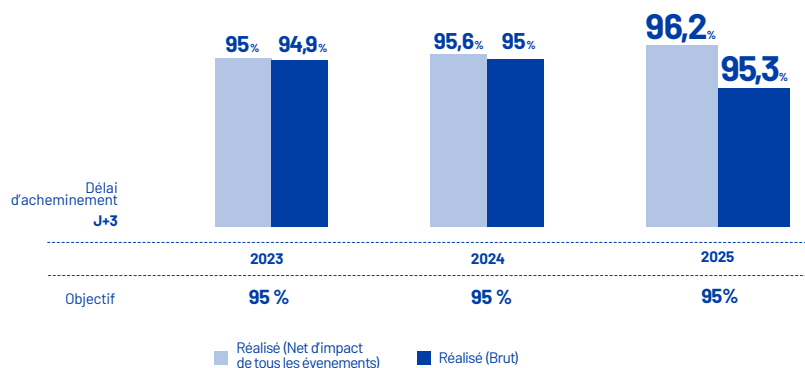
La qualité de service de la Lettre recommandée distribuée en J+3 progresse par rapport à l'année 2024 et dépasse l'objectif fixé par l'arrêté ministériel.

En 2025, comme pour la Lettre verte, l'acheminement de la Lettre recommandée a été perturbé par une succession d'événements extérieurs. Durant les deux périodes caniculaires (juin-juillet et août 2025) La Poste a strictement mis en œuvre les obligations de protection des postiers imposées par le décret n° 2025-482 du 27 mai 2025 relatif à la protection des travailleurs contre les risques liés à la chaleur. Cette situation exceptionnelle a perturbé les organisations postales sans interrompre l'exercice de la mission de service universel postal. Corrigée de l'impact de la canicule, la mesure de qualité de service s'établit à 95,7%.

Corrigée de l'impact de l'ensemble des événements extérieurs sur les conditions d'acheminement, la mesure de la qualité de service s'établit à 96,2%.

L'avis de réception

En 2025, la qualité de service de la distribution des avis de réception en J+3 progresse de plus d'un point par rapport à 2024.



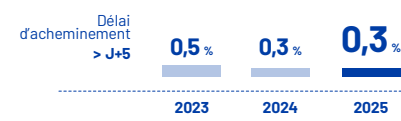
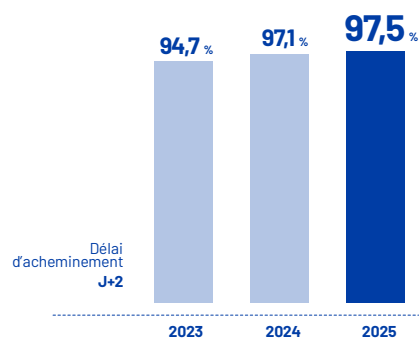
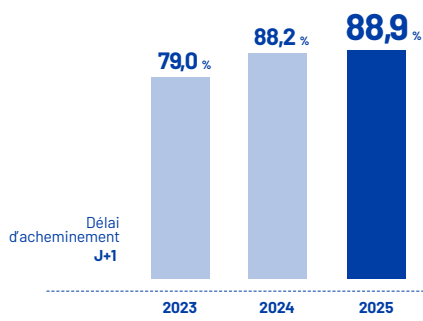
5) Voir introduction

LES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT

La e-Lettre rouge

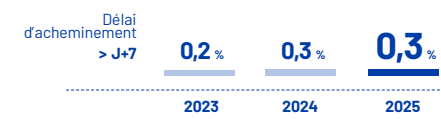
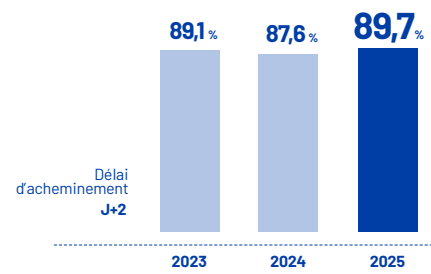
La e-Lettre Rouge est générée électroniquement par l'expéditeur et imprimée par La Poste au plus près de la zone de distribution.

En 2025, la qualité de service de la e-Lettre rouge continue de progresser pour s'établir à 88,9 % en J+1 et 97,5 % en J+2.



LES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT

La Lettre Service Plus



La Lettre Service Plus bénéficie de services supplémentaires avec interactions digitales (expédition depuis la boîte aux lettres, notification de suivi et de distribution) qui sont très adaptés à l'envoi des courriers importants ou encore des petites marchandises.

En 2025, la qualité de service de la Lettre Service Plus s'améliore de plus de 2 points pour s'établir à 89,7% en J+2 et 97,1% en J+3.

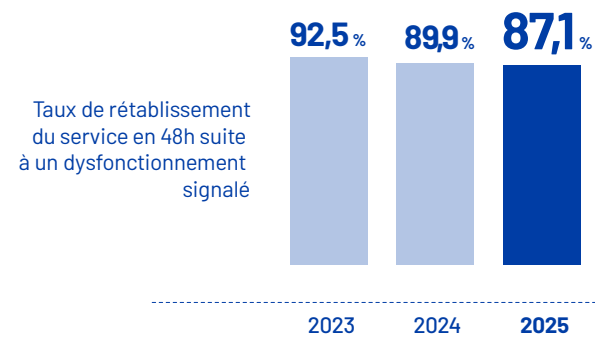
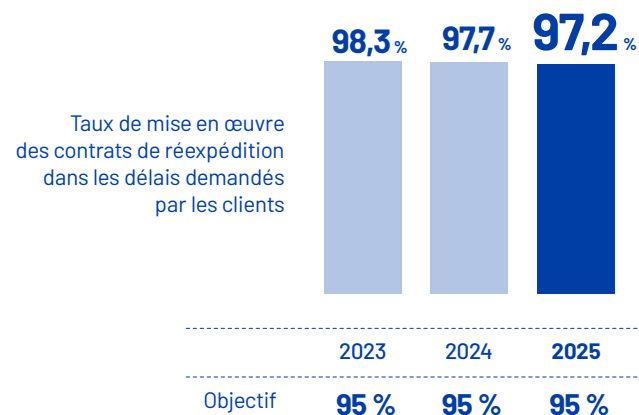
LES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT

La réexpédition



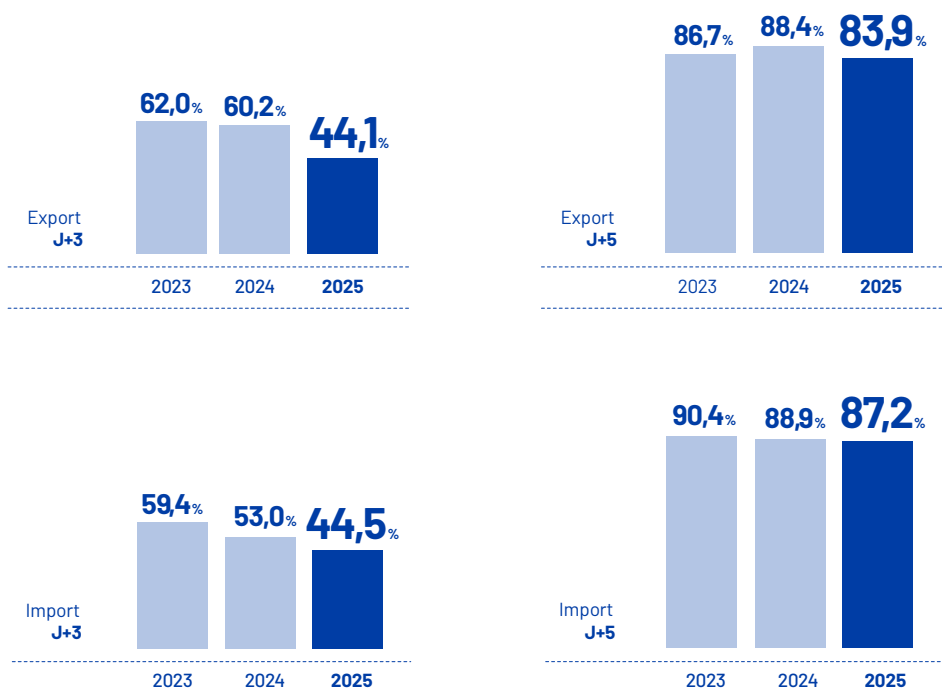
En 2025, le taux de mise en œuvre des contrats de réexpédition signés s'est maintenu à un très haut niveau de performance, reflétant la qualité de la prise en charge des clients, notamment avec la saisie directe des contrats au guichet des bureaux de poste.

Près de 9 contrats sur 10 faisant l'objet d'un dysfonctionnement sont rétablis en 48h. Ce taux élevé est permis par la prise en charge des réclamations en bureau de poste ou sur laposte.fr et leur transmission vers l'établissement courrier directement concerné par le rétablissement du service.



LES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT

Le courrier transfrontière communautaire



La mesure de la qualité de service du courrier transfrontière se calcule de bout en bout, c'est-à-dire de l'expéditeur jusqu'au destinataire. La qualité de l'acheminement des courriers transfrontières relève ainsi des performances logistiques des deux opérateurs postaux concernés.

L'International Post Corporation (IPC), commanditaire de ces mesures, commente dans sa dernière étude⁷, les difficultés des opérateurs à réaliser les objectifs postaux transfrontaliers réglementaires définis par la Directive Postale européenne. Selon

l'IPC, la baisse tendancielle de la qualité de service du courrier transfrontalier européen reflète les mutations des marchés postaux confrontés à la baisse constante des volumes de courrier.

L'allongement des délais d'acheminement dans la plupart des pays et le recours croissant au transport routier, plus lent mais moins émetteur de CO₂ que le fret aérien, conduisent à un allongement des délais de livraison et à une baisse des niveaux de qualité de service.

⁷) IPC UNEX™ 2024 CEN - mars 2025

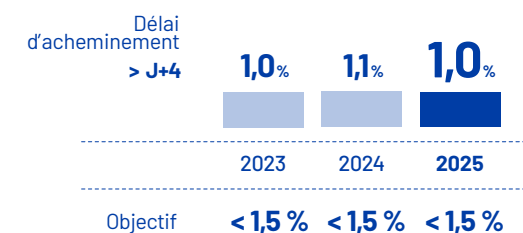
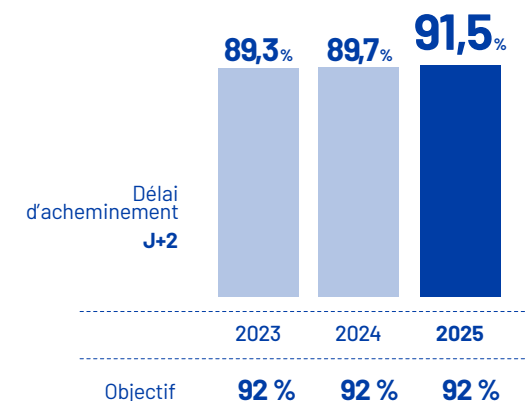
LES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT

Colissimo



La qualité de service des colis du service universel s'est établie à 91,5 % en J+2, soit près de 2 points de plus qu'en 2024. Elle est de 97,8 % en J+3. L'écart entre les deux résultats traduit l'impact des événements extérieurs⁸ qui ont beaucoup ralenti l'acheminement des colis et l'efficacité des mesures prises pour en limiter les impacts.

À titre d'exemple, la cyber-attaque déclenchée le 20 décembre 2025 a gravement perturbé la fluidité des systèmes d'information de suivi de l'acheminement et la distribution des colis. La Poste a immédiatement mis en œuvre ses plans de continuité d'activité qui ont permis de rétablir un haut niveau de qualité de service.



⁸) Voir introduction

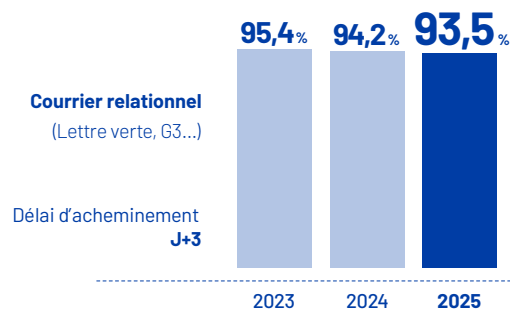
LES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT

Le courrier de gestion

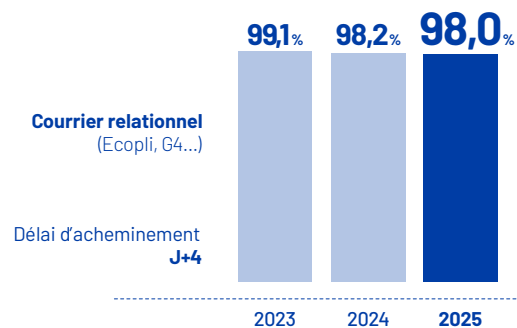
Courrier relationnel
(Lettre Performance,
Poste réponse, G2...)

Délai d'acheminement	2023	2024	2025
J+2	N/D	N/D	N/D

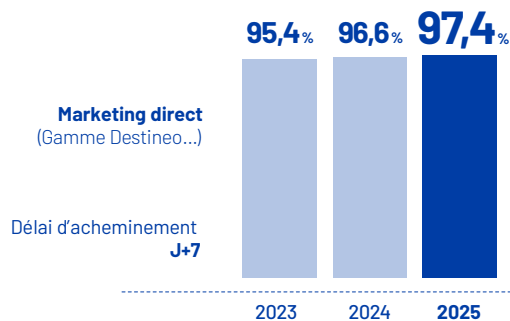
Courrier relationnel
(Lettre verte, G3...)



Courrier relationnel
(Ecopli, G4...)



Marketing direct
(Gamme Destineo...)



Depuis le 1^{er} janvier 2023, le pivot de la gamme Courrier pour les entreprises a été déplacé vers un nouveau standard opérationnel en J+3. Les offres proposant un délai de distribution égal ou supérieur à trois jours, représentent 98 % des volumes. La qualité de service de ces offres atteint de hauts niveaux de réalisation.

Le volume des offres de courrier relationnel J+2 (Lettre Performance, Poste réponse, G2...) est trop faible pour qu'une mesure statistiquement fiable de leur qualité de service soit réalisée.

LES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT

La presse



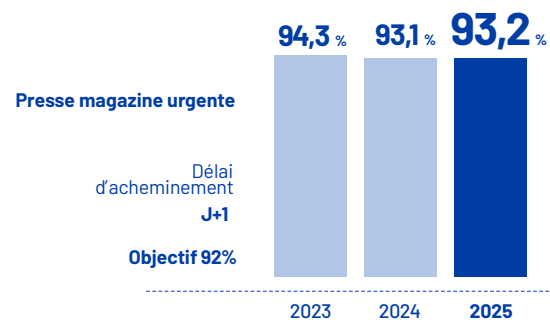
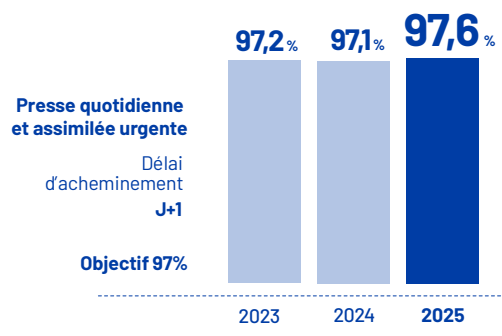
La mission de service public de transport et distribution de la presse confiée à La Poste contribue au pluralisme de l'information. Elle se caractérise par des tarifs postaux homologués par l'État à des niveaux particulièrement bas et un haut niveau d'exigence de qualité de service.

Partout en France et 6 jours sur 7, La Poste distribue chaque année près de 500 millions d'exemplaires de 4 000 publications agréées par la Commission paritaire des publications et agences de presse.

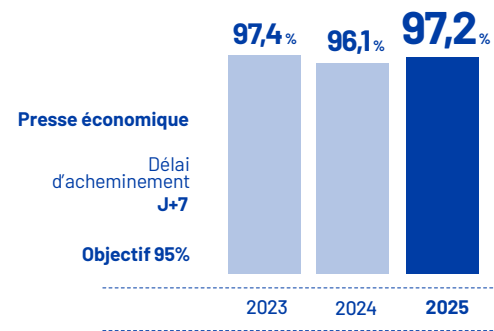
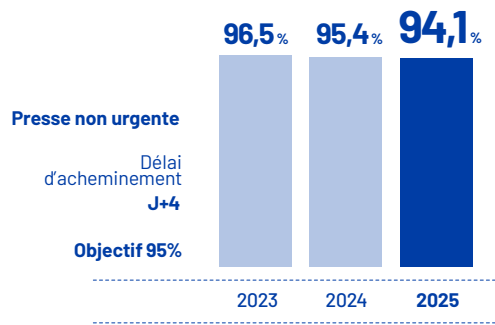
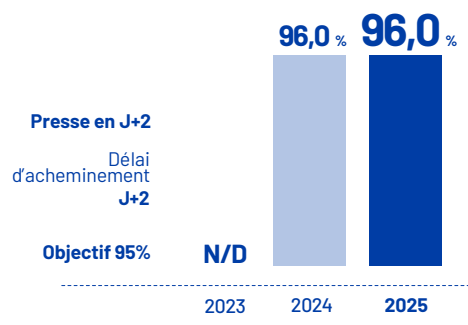
La mesure de la qualité de service est réalisée par un organisme indépendant qui calcule le délai d'acheminement et de distribution de bout en bout c'est-à-dire depuis le point d'entrée dans le réseau postal jusqu'à la réception par le destinataire. L'organisme opère à partir d'un échantillon de publications représentatif du trafic postal de presse, distribuées auprès d'un panel représentatif de près de 4 000 lecteurs récepteurs.

LES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT

La presse (suite)



En 2025, la qualité de service de la distribution de la presse est toujours élevée et dans la continuité des résultats obtenus les années précédentes. Lorsque les objectifs mensuels de qualité de service n'ont pas été atteints, La Poste a versé, conformément à ses engagements, des indemnités aux éditeurs dont les publications ont obtenu le « label qualité presse ».



2 L'ACCESSIBILITÉ

Critères d'accessibilité

La Poste doit satisfaire simultanément trois critères d'accessibilité au titre du Service universel postal :

- **National** : au moins 99 % de la population nationale doit être à moins de 10 km d'un point de contact ;
- **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 par tranche de 20 000 habitants.

Comme chaque année, cette accessibilité est calculée à la fin du mois de décembre de l'année concernée.



99,9 %

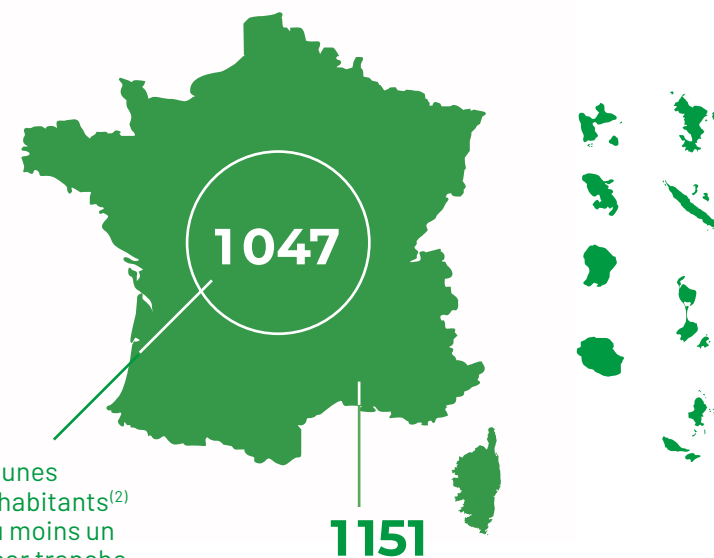
Population nationale
à moins de 10 km du point de contact le plus proche⁽¹⁾

99,9 %

Population de chaque département
à moins de 10 km du point de contact le plus proche⁽¹⁾

1. Données calculées en fin d'année.

2. Nombre total de communes de plus de 10 000 habitants selon données INSEE 2022, y compris DROM



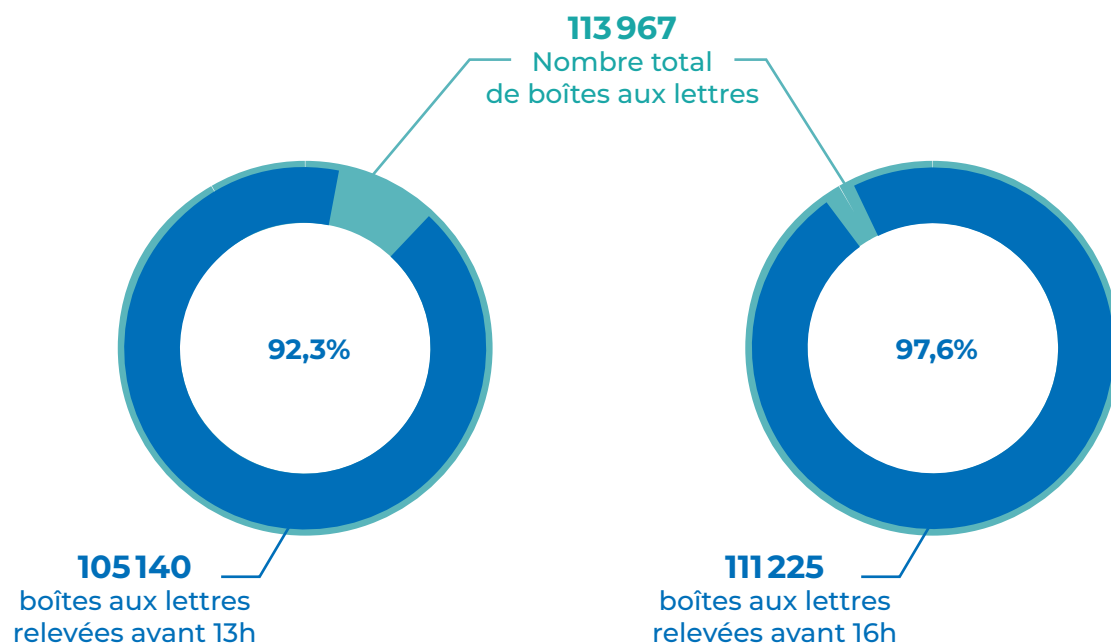
Nombre de communes de plus de 10 000 habitants⁽²⁾ qui disposent d'au moins un point de contact par tranche de 20 000 habitants.

1151

Nombre total de communes de plus de 10 000 habitants⁽²⁾.

L'ACCESSIBILITÉ

Le parc de boîtes aux lettres et les heures limites de dépôt



La Poste compte le plus grand parc de boîtes aux lettres en Europe. C'est également l'un des plus denses, avec notamment une boîte aux lettres pour 300 habitants en zone rurale. La Poste fait progressivement évoluer ce parc pour tenir compte de la diminution du nombre d'objets déposés, de l'utilisation effective des boîtes aux lettres existantes et de l'évolution de la population sur le territoire. La Poste vérifie que les boîtes aux lettres de rue sont implantées dans des lieux de passage et d'usage des habitants. Cette adaptation permet aussi de revoir l'implantation des boîtes situées dans des zones accidentogènes et de réhabiliter les boîtes aux lettres détériorées.

L'évolution du maillage, en nombre de boîtes aux lettres et/ou en choix d'emplacement, se fait en concertation avec les élus. Pour les personnes isolées et/ou ayant des difficultés à se déplacer, le service gratuit « Allo Facteur » (via le 3631), permet d'obtenir le passage du facteur au domicile dès le lendemain de l'appel, afin de collecter un courrier à l'envoi.

3 LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Le traitement des réclamations s'inscrit dans la politique d'engagement client de La Poste. Il est fondé sur les principes de grande accessibilité, d'exhaustivité d'enregistrement et de réactivité dans les traitements.

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

- **par Internet** : www.aidelaposte.fr ;
- **par voie postale** : Service Clients La Poste 99999 Cedex, par courrier dispensé d'affranchissement ;
- **par téléphone** : au 3631 (service gratuit + prix d'un appel) pour les particuliers, 3634 (service gratuit + prix d'un appel) pour les professionnels et les entreprises ;
- **en bureau de poste** ou directement **auprès du facteur**.

Les plates-formes téléphoniques du Service Clients Courrier (SCC) ont obtenu la certification NF Service (NF 345) « Centre de Relation Client », délivrée par l'AFNOR en 2011. Depuis, un audit a reconduit chaque année cette certification.

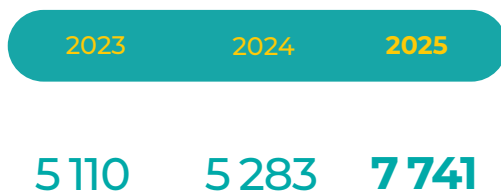
En 2025, La Poste a maintenu son attention portée à l'amélioration de la prise en charge des questions et réclamations. Les clients peuvent solliciter leur bureau de poste ou leur facteur directement, en complément du numéro d'appel dédié (3631) et du site www.laposte.fr. Les réclamations liées à la distribution font l'objet d'une prise en charge systématique par l'équipe opérationnelle concernée qui contacte chaque requérant dans les 48 heures et se mobilise pour apporter réponse et solutions.

The screenshot shows the 'Aide en ligne' (Online Help) section of the La Poste website. At the top, there are two buttons: 'Aide en ligne' and 'Accéder à l'aide Pros'. Below this is a search bar with a magnifying glass icon and the text 'Afficher les catégories'. A link 'Afficher le fil d'ariane' is visible. The main heading is 'Contacter La Poste ou déposer une réclamation'. Below this is a dropdown menu with the text 'Sélectionnez le motif de votre demande :'. At the bottom, there is a section titled 'Comment contacter La Poste ou déposer une réclamation auprès du Service Client ?' followed by the text: 'Vous n'avez pas trouvé de solution parmi nos questions/réponses et vous souhaitez contacter le Service Client de La Poste pour obtenir de l'aide ou déposer une réclamation auprès de La Poste ?'

LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

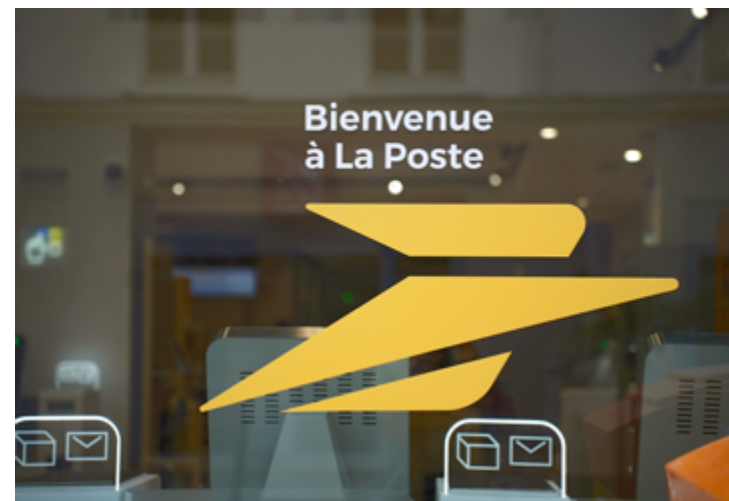
Réclamations relatives à la qualité de l'accueil en bureaux de poste

Nombre de réclamations



L'adaptation de La Poste aux transformations des attentes de ses clients prend différentes formes : allongement de la durée d'instance durant la période estivale, équipement des agents d'un smartphone accélérant la prise en charge des demandes des clients pour le retrait d'instance ou le paiement de produits postaux, prise en charge des réclamations courrier et colis dans les bureaux de poste et traitement local par les établissements courrier ou colis concernés et responsabilisés...

L'augmentation du nombre de réclamations est à mettre en relation avec la multiplication en 2025 des événements extérieurs⁹ ayant perturbé le service postal.



⁹) Voir introduction

LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

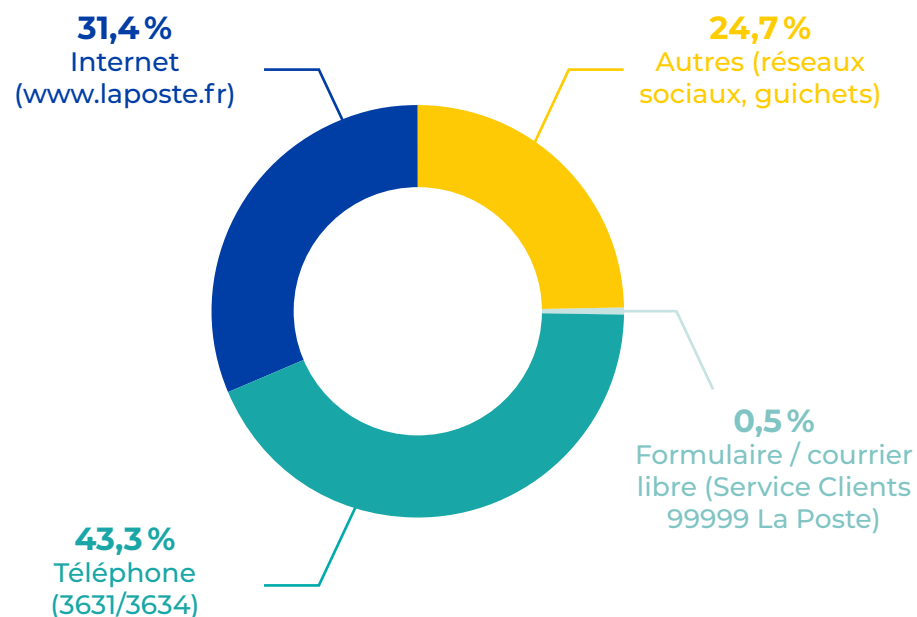
Réclamations courrier

Les clients disposent d'un éventail de moyens pour déposer des réclamations.

En 2025, les tendances relevées depuis deux ans se confirment : un peu moins d'un tiers des clients dépose ses réclamations via le site internet de La Poste (-3,3 points par rapport à 2024), au profit du téléphone (+1,1 point) et du dépôt sur les réseaux sociaux et en bureau de poste (+2,1 points). Le recours au courrier reste très marginal.



Répartition des réclamations courrier par canal de dépôt



LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Réclamations courrier (suite)

	2023	2024	2025
Nombre de réclamations	1 263 862	1 237 258	1 065 535
dont réclamations Lettres recommandées	327 895	320 132	306 265
<hr/>			
Réclamations de second niveau	9 015	13 477	15 698
<hr/>			
Réclamations par rapport au flux total (pour 100 000 envois)	15	11	11
<hr/>			
Délai de traitement des réclamations Réponses données dans un délai de 21 jours	92,2 %	96,7 %	96 %
<hr/>			
Réclamations donnant lieu à indemnisation	9,3 %	7,5 %	8,7 %



En 2025, le nombre de réclamations relatives aux prestations courrier et le nombre de réclamations relatives en particulier aux Lettres recommandées régressent respectivement de -13,8 % et de -4,3 % par rapport à l'année 2024.

Le nombre de réclamations de second niveau augmente (+16,5 %) mais en moindre proportion qu'en 2024.

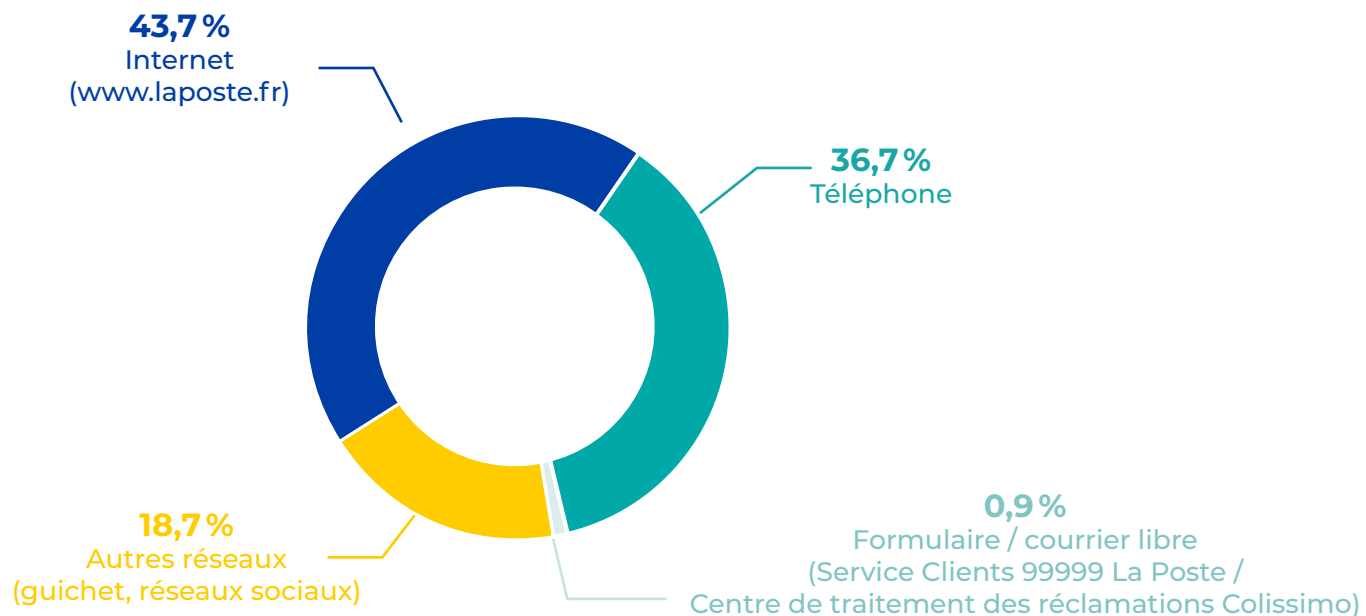
Enfin, le taux de traitement des réclamations dans un délai de 21 jours maximum reste très élevé à 96,0 %.

LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Réclamations colis



Répartition des réclamations colis par canal de dépôt



En 2025, le site laposte.fr, en léger recul de -4,4 points, reste le canal privilégié des clients pour déposer leur réclamation relative au colis. Le téléphone (+2,5 points) et les bureaux de poste ou réseaux sociaux (+1,9 point) progressent quelque peu. Le recours au courrier reste stable et toujours très minoritaire.

Réclamations colis (suite)



	2023	2024	2025
Nombre de réclamations	349 047	399 050	353 747
Réclamations par rapport au flux total	1,1 %	1,7 %	1,6 %
Délai de traitement des réclamations Réponses données dans un délai de 21 jours	64 %	80 %	86 %
Réclamations donnant lieu à indemnisation	12 %	11 %	11 %

Depuis 2024, dans un souci de cohérence et d'harmonisation des mesures des réclamations colis avec celles enregistrées pour les prestations courrier, La Poste a élargi leur périmètre aux réclamations portées par les destinataires (et non plus seulement portées par les expéditeurs) et à l'ensemble des motifs de réclamations (et non plus les seules réclamations ayant fait l'objet d'une indemnisation).

En 2025, le nombre de réclamations diminue de -11,3 % par rapport à 2024.

Parallèlement, le nombre de réclamations auxquelles une réponse a été apportée dans un délai de 21 jours continue de s'améliorer (+6 points), pour un taux d'indemnisation stable à 11 %.

4 LA SATISFACTION CLIENT

Depuis 2018, La Poste publie dans le tableau de bord du Service universel postal l'évolution de la satisfaction client (Net Promoter Score, NPS®) et le taux de réalisation de certaines prestations.

Le NPS® global (Service Courrier Colis) reflète la satisfaction consolidée des clients vis-à-vis de l'ensemble des prestations mesurées relatives à la livraison Courrier, à la livraison Colis, à la réexpédition (gamme Mobilité), à la nouvelle livraison des Lettres recommandées ou des colis, à l'expédition depuis la boîte aux lettres personnelle mais aussi les prestations liées à la délivrance d'une Identité Numérique ou au passage du code de la route.

En 2025, les NPS® progressent de +3 points vs 2024 pour le courrier et de +2 points vs 2024 pour le colis.



LA SATISFACTION CLIENT

Depuis 2016, date de début de sa mesure annuelle, le NPS® Global s'est amélioré de +35,2 points.

Depuis 2020, le NPS® Livraison courrier a progressé de +27,4 points et le NPS® Livraison colis de +22,8 points.

En 2025, près de

1800 000

clients... ont répondu aux enquêtes de La Poste concernant des prestations courrier, colis, mobilité, ou encore l'identité numérique, et les prestations de l'examen théorique du permis de conduire.

Au cours de cette année

+ de 15,9

millions de clients

ont été sollicités suite à l'acheminement et la livraison de colis ; près de 650 000 clients ont répondu, accordant un très haut niveau de satisfaction.



NPS® Global : **-1 P^t**

NPS® Livraison Colis
durant la "peak period" : **+2 P^{ts}**

Taux de réalisation de la prestation
Nouvelle livraison Lettre recommandée **94,0%**

NPS® Livraison Courrier : **+3 P^{ts}**

NPS® Nouvelle Livraison Colis : **-1 P^t**

Taux de réalisation de la prestation
Nouvelle livraison colis **89,6%**

NPS® Nouvelle Livraison
Lettre recommandée : **-12 P^{ts}**

NPS® Expédition de Colis en BAL : **+1 P^t**

Taux de réponse réclamations courrier
en 5 jours **77,7%**

NPS® Livraison Colis : **+2 P^{ts}**

NPS® Gamme mobilité : **0 P^t**

Taux de réalisation de la prestation
Expédition Colis depuis la boîte à lettres **99,5%**



ANNEXE MÉTHODOLOGIQUE

1. Délais d'acheminement

L'ensemble des mesures prend en compte les éléments de dépôt, d'acheminement 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 verte

Mise en œuvre sur la base des spécifications de la norme européenne EN 14508, la mesure est réalisée par l'IFOP sur la base 884 000 lettres test pour la Lettre verte, 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 reçoit le courrier test. La composition du panel est inconnue des services opérationnels de La Poste.

La mesure est statistiquement représentative des flux, sur la base d'une étude de modélisation des flux de courrier réels. Cette étude est réévaluée chaque année et se fonde sur les flux observés sur une période donnée.

Un audit de contrôle de la mesure de la qualité de service de la Lettre verte a été réalisé, en 2013, à la demande de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep). À l'issue de cet audit, le cabinet Ernst & Young a conclu que la mesure de la qualité de service mise en place par La Poste était conforme aux normes en vigueur dans ce domaine.

La Lettre recommandée

La mesure du délai d'acheminement de la Lettre recommandée est effectuée à partir du système de traçabilité exhaustif des Lettres recommandées que La Poste a mis en place au second semestre 2011. Cette mesure correspond au pourcentage de Lettres recommandées enregistrées dans le système d'information de La Poste, dont le délai d'acheminement, depuis son dépôt dans le réseau postal jusqu'à la distribution par le facteur, est égal à 3 jours, supérieur à 5 jours, et supérieur à 7 jours.

Le délai calculé prend en compte la première vie du pli, ce qui exclut les délais après réexpédition et les délais de retour à l'expéditeur.

Le calcul porte sur l'ensemble des Lettres recommandées, hors Lettres recommandées internationales et Lettres recommandées en provenance ou à destination des DROM

Les avis de réception

La mesure du délai d'acheminement des avis de réception porte sur ceux des Lettres recommandées mécanisées. Ils sont liés aux Lettres recommandées disponibles à l'affranchissement pour le Grand Public au guichet, à l'automate ou sur Internet et destinées à des adresses sans numéro CEDEX. Le délai d'acheminement est calculé en comptant les jours ouvrés entre la date de flashage associé à la distribution des Lettres recommandées et la date associée au flashage à leur arrivée dans les plates-formes industrielles Courrier.

La réexpédition

Le taux de contrats de réexpédition mis en œuvre dans les délais correspond à la part des nouveaux contrats de réexpédition dont la première impression des étiquettes nécessaires à la réalisation du service est inférieure ou égale à la date de début de contrat demandée par le client, par rapport au total des contrats nouveaux.

La mesure du taux de rétablissement du service suite aux dysfonctionnements signalés est fondée sur l'enregistrement par La Poste des demandes de réparation et des réponses effectuées dans son système d'information. Le délai de rétablissement est calculé entre le moment de l'enregistrement de la demande de réparation formulée par le client et celui de l'enregistrement de la réponse apportée au client.

Le courrier industriel

La mesure du délai d'acheminement du courrier relationnel est effectuée à partir du système de traçabilité exhaustif des Courriers Industriels Premium. Cette mesure correspond au pourcentage de Courriers Industriels Premium enregistrés dans le système d'information de La Poste, dont le délai d'acheminement, depuis leur dépôt dans le réseau postal jusqu'à la distribution par le facteur, est égal au délai indicatif de l'offre concernée (2, 3 ou 4 jours).

Concernant les offres de Marketing direct, la mesure correspond au pourcentage des plis enregistrés dans le système d'information de La Poste dont le délai d'acheminement, depuis leur dépôt dans le réseau postal jusqu'au dernier flashage dans le réseau industriel de La Poste, est égal ou inférieur à 6 jours. Les délais calculés prennent en compte la première vie des plis, ce qui exclut les délais après réexpédition, hors plis internationaux et plis en provenance ou à destination des DROM.

Le courrier transfrontière communautaire

Réalisée par IPC et KANTAR (société anglaise de recherche externe indépendante, implantée à Londres) sur la base des spécifications de la norme européenne EN 13850-2012, cette mesure prend en compte les flux en provenance ou à destination de l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, le Danemark, l'Espagne, la Finlande, la Grèce, l'Irlande, l'Islande, l'Italie, le Luxembourg, la Norvège, les Pays-Bas, le Portugal, la Suède, la Suisse et le Royaume-Uni. Un audit externe, réalisé en 2023 par Mieloo & Alexander (basé à Hoofddorp, aux Pays-Bas) a confirmé que la mesure était conforme à la norme EN 13850-2012.

Le Colissimo

La mesure de la qualité de service du Colissimo est effectuée à partir des systèmes d'information de La Poste pour les Colissimo France à destination des particuliers, simples ou recommandés, avec affranchissement en ligne, à l'automate ou au guichet déposés en bureau de poste ainsi que ceux expédiés depuis la boîte aux lettres.

Sont ainsi enregistrés le flashage des colis lors du dépôt en point de contact postal ou lors retrait en boîte aux lettres par le facteur, puis, le flashage par le facteur lors de la première présentation au destinataire.

ANNEXE MÉTHODOLOGIQUE

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 14534. La mesure est réalisée par l'institut CSA sur la base d'une centaine de publications et environ 4 000 panélistes récepteurs. Chaque panéliste déclare la date de dépôt dans le réseau postal de la publication reçue (mentionnée sur le film plastique) ainsi que la date de réception. La composition du panel est inconnue des services de La Poste.

2. Accessibilité

Critères d'accessibilité

Pour réaliser les calculs d'accessibilité, La Poste utilise la maille d'analyse géographique communale. Chaque année, l'Insee met à disposition son dernier recensement de la population à l'échelle des 35 000 communes françaises.

En parallèle, La Poste dispose d'un distancier établi entre les centre-bourgs des communes qui prend en compte les sinuosités altimétriques et planimétriques, le type d'environnement traversé et pondère en fonction la vitesse des axes routiers.

Dans les calculs d'accessibilité d'un département sont intégrés les points de contact du département analysé, mais également les points de contact proches situés dans les départements limitrophes. En utilisant ces données et leurs coordonnées géographiques, 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 devant les bureaux de poste ;
- des boîtes aux lettres « de rue » ;
- et des boîtes aux lettres "modulables" avec double fonctionnalité : boîte aux lettres + coffre-relais.

La Poste dispose aujourd'hui de 113 967 boîtes aux lettres (tous modèles confondus). Ces boîtes aux lettres sont recensées à partir d'un référentiel mis en place par La Poste.

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 14012 en vigueur. Le nombre de réclamations relatives à la Lettre recommandée comprend les Lettres recommandées égrenées et les Lettres recommandées en nombre.

Réclamations colis

Le nombre de réclamations colis concerne l'ensemble des colis vendus aux guichets des points de contact ou affranchis sur Internet. Le nombre de réclamations est en particulier induit par le niveau élevé de qualité attendue des produits colis du service universel et par l'indemnisation proposée par La Poste 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

Les réclamations relatives aux bureaux de poste portent sur l'accueil et les prestations de service en bureau. Dans le cas où les réclamations n'ont pas pu être traitées directement en bureau, les clients ont la possibilité de les déposer via plusieurs canaux : téléphone, courrier ou internet sur laposte.fr.

L'expérience client sur le traitement des réclamations s'est nettement améliorée ces dernières années. La centralisation des équipes opérationnelles a permis un meilleur accompagnement des collaborateurs, des formations en situation de travail plus régulières ainsi qu'une nouvelle méthode de prise en charge et de discours. Cette professionnalisation a été reconnue par la certification ISO 18-295 obtenue en février 2020.

4. La satisfaction client

Le Net Promoter Score® est un indicateur utilisé dans le monde des services pour appréhender le niveau de recommandation d'une entreprise, d'un service et/ou d'un produit par ses clients. Il s'agit d'un score, représentant la propension des clients à recommander une entreprise ou un service, calculé à partir d'une question réalisée à chaud ou à froid après une prestation demandée par le client.

Le NPS® correspond à la différence entre le taux de clients promoteurs et le taux de clients détracteurs. Les clients promoteurs sont ceux qui recommandent le service ou le produit au niveau 9 ou 10 sur une échelle de 0 à 10 ; les détracteurs sont ceux qui lui attribuent une note de 0 à 6 sur une échelle de 0 à 10. Les notes 7 ou 8 ne sont pas prises en compte dans ce calcul. Cette mesure est utilisée par La Poste pour vérifier la qualité perçue de tous les produits et services rendus dans le domaine du courrier, du colis et des services de proximité.

DIRECTION DE LA RÉGULATION, DE LA CONCURRENCE
ET DES RELATIONS INSTITUTIONNELLES
9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA
75757 PARIS CEDEX 15
WWW.LAPOSTE.FR

