

POUR TOUTE INFORMATION :



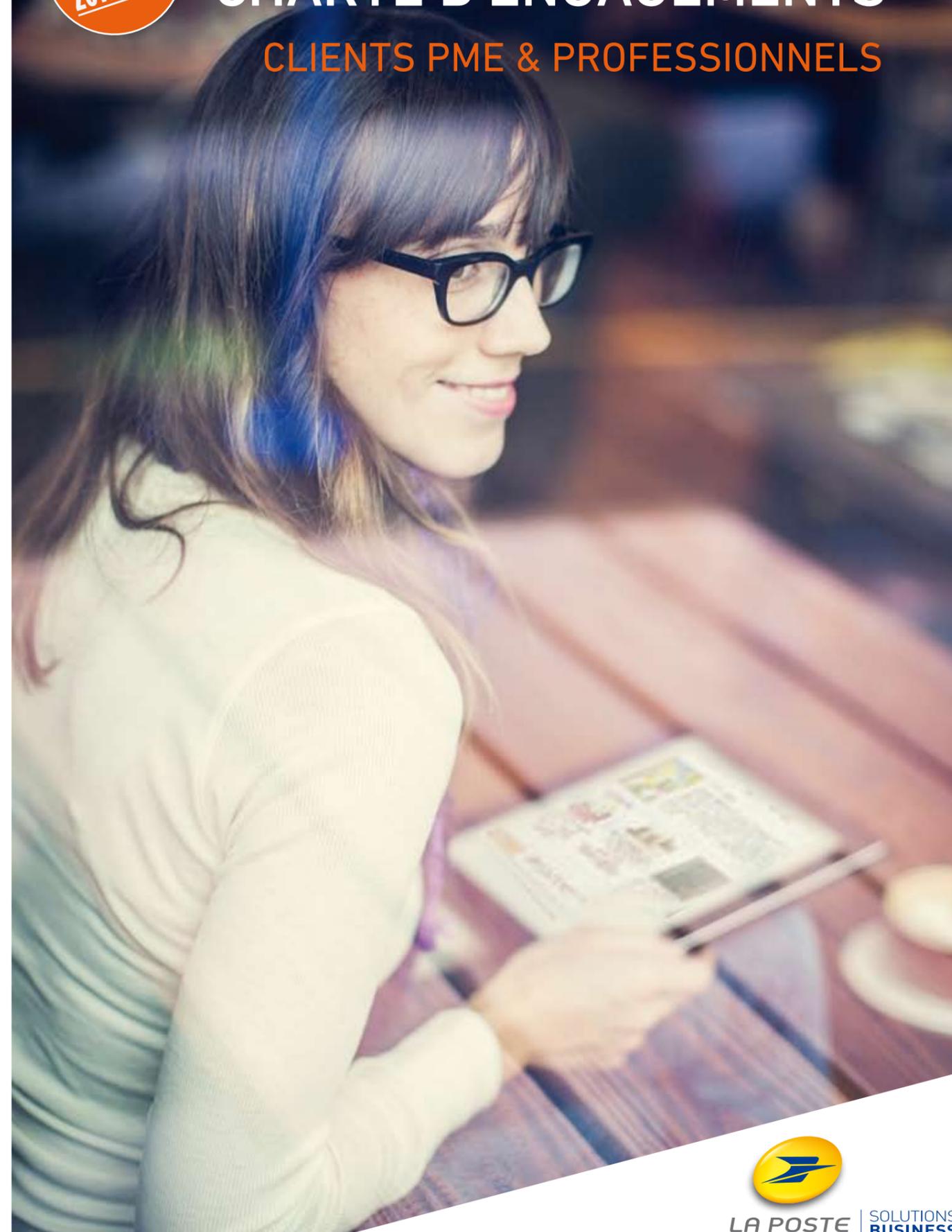
www.laposte.fr/professionnel

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 PME & PROFESSIONNELS



LA POSTE | SOLUTIONS BUSINESS

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.

QUELLES SONT VOS ATTENTES ?

En tant que client professionnel, vous souhaitez pouvoir **accéder à tout moment à nos offres** mais aussi à plus d'informations sur votre courrier. Vous avez également de fortes attentes en terme d'engagement en faveur de l'environnement et vous souhaitez **une offre large en matière de collecte et recyclage**.

QUELS SONT NOS ENGAGEMENTS ?

Dans cette nouvelle édition de notre charte d'engagements, vous retrouverez nos engagements phares :

- **Accessibilité de nos principaux services** (envoi de lettres prioritaires, vertes ou recommandées, conception et impression de timbres...) **sur Internet**.

- **Système d'alerte** pour vous prévenir en cas de dysfonctionnement de la collecte.
- Des solutions courrier **économiques en CO₂**, comme la Lettre verte par exemple.
- Une politique de réduction de CO₂ avec un média courrier **intégralement neutre en carbone** et sans surcoût.

Nous vous proposons également Recy'go, **une solution de collecte et de recyclage de papiers de bureau** et bientôt de cartouches d'imprimante.

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.

ENSEMBLE DEVELOPPONS LA CONFIANCE

Enfin, nous nous engageons à mesurer la réalisation de nos engagements afin d'améliorer votre satisfaction ; c'est pourquoi nous lançons dès maintenant des mesures mensuelles sur :

- Le taux de seconde présentation des courriers remis contre signature.
- Le taux d'accusé de réception en 48 heures et taux de réponse en 5 à 10 jours pour toute réclamation.
- Le taux d'alerte en cas de dysfonctionnement de la Collecte et Remise.

En vous remerciant de la confiance que vous nous accordez déjà chaque jour,



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

CHARTRE D'ENGAGEMENTS CLIENTS PME & PROFESSIONNELS

Vous souhaitez que soit reconnu votre statut de professionnel, nous nous engageons à :

- 1 Vous proposer une offre au service de votre développement et une carte PRO qui vous garantit une **prise en charge personnalisée** en Espace Entreprises et en bureau de poste.
- 2 Vous **mettre en relation avec un conseiller clientèle** de 8h à 19h¹ du lundi au vendredi et jusqu'à 12h le samedi matin via le 3634² « les spécialistes entreprises ». 7j/7 et 24h/24, vous donner la possibilité de formuler une demande sur le site Internet www.laposte.fr/professionnel, un conseiller clientèle vous répondra le jour ouvré suivant.

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

- 3 Rendre nos principaux services **accessibles sur Internet 7j/7 et 24h/24** à travers un portail d'informations³ qui vous est entièrement dédié.

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

- 4 **Représenter gratuitement le lendemain** vos courriers remis contre signature (lettre recommandée...) sur simple appel au 3634² le jour même avant 19h et avant 12h le samedi.
- 5 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.

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

- 6 Vous **prévenir en cas de retard** prévisible⁴ d'une prestation de collecte ou de remise de votre courrier⁵.
- 7 Vous accueillir sur le canal de votre choix par Internet sur l'adresse www.laposte.fr/professionnel par simple appel au **3634²** du lundi au vendredi de 8h à 19h et jusqu'à 12h le samedi matin, par courrier envoyé à **Service Clients Courrier Entreprises 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 économiques en émissions de CO₂**, comme la Lettre verte par exemple et un média courrier intégralement neutre en carbone et sans surcoût, ainsi que des solutions de collecte et recyclage.

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 De 9h à 17h dans les DOM

² 0,34€/min TTC depuis la France Métropolitaine, 0,282€/min TTC pour la Guyane, St Martin, St Barthélémy, et 0,304€/min TTC pour la Guadeloupe, la Martinique et la Réunion

³ www.laposte.fr/professionnel

⁴ Retard supérieur à 30 min, hors événement survenant en cours de tournée, hors Collecte Primo

⁵ Service gratuit disponible sur inscription sur www.laposte.fr/infocollecteremise