



LA POSTE

L'Enseigne

Nous contacter :

☎ : 36 31 (appel non surtaxé)

@ : www.laposte.fr

✉ : SERVICE CONSOMMATEURS 99999 LA POSTE

MONSIEUR PATRICE MOREL
11 RUE DES MESANGES
44260 SAVENAY

06/01/2014

Référence de votre réclamation : RN62LN

Déposée par : Courrier à 99 999

NANTES,
Le 06 janvier 2014,

Cher Monsieur MOREL,

C'est avec intérêt que j'ai pris connaissance de votre lettre du 09 décembre 2013.

Je vous prie, tout d'abord, d'excuser le retard apporté à cette réponse.

Vous déplorez « l'obligation » d'utiliser des automates pour vos opérations au détriment du contact avec le personnel.

Je comprends votre ressenti et vous prie de bien vouloir accepter mes excuses au nom de La Poste pour les désagréments que vous avez vécus.

Je vous dois toutefois quelques explications :

Vous avez constaté que l'espace des bureaux de poste est maintenant constitué de lieux thématiques, permettant une circulation optimisée si ce n'est « dédiée » des clients ainsi qu'une prise en charge plus rapide de leurs demandes.

Les manières de faire ont donc naturellement évolué afin de s'adapter à cette nouvelle organisation.

Il s'agit pour La Poste d'une opération de modernisation sans précédent, qui continue et continuera de s'étendre à tous les bureaux le nécessitant.

Notre objectif majeur est satisfaire 95 % des clients des bureaux de poste, cela passe notamment par un accès plus rapide au service.

C'est pourquoi nous encourageons nos clients à utiliser les automates pour leurs opérations d'affranchissements pour leur faire gagner du temps et afin de rendre nos guichetiers plus disponibles pour accueillir, orienter, accompagner et conseiller nos clients : ce sont les priorités qui leur sont assignées.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés,
les intéressés bénéficient d'un droit d'accès et de rectification qu'ils peuvent exercer à l'adresse suivante :
SERVICE CONSOMMATEURS - 99999 LA POSTE



LA POSTE

Je constate avec vous que ce nouveau format de bureau de poste, pourtant très largement plébiscité, n'a pas votre faveur et je reste consciente que les évolutions nécessaires à la satisfaction du plus grand nombre de nos clients ne permettent pas de les satisfaire tous. Vous m'en voyez sincèrement désolée.

Vous remerciant d'avoir manifesté votre intérêt pour l'évolution de La Poste, je me tiens à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Je vous prie d'agréer, Cher Monsieur MOREL, mes salutations distinguées.

Le Directeur Territorial de l'Enseigne LOIRE ATLANTIQUE - VENDEE
Nathalie DAVID GARMENDIA

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les intéressés bénéficient d'un droit d'accès et de rectification qu'ils peuvent exercer à l'adresse suivante :
SERVICE CONSOMMATEURS - 99999 LA POSTE

LA POSTE - 44 BD DE VAUGIRARD - 75757 PARIS CEDEX 15
Société Anonyme au capital de 3 800 000 000 euros - RCS PARIS B 356 000 000 - Siret 356 000 000 00048 - NAF 641 A