



Actuellement, il faut 34 jours pour répondre à une demande. *"Les gens ne se rendent pas compte qu'une lettre est manipulée 50 fois avant d'arriver à son destinataire"*, souligne Jacques Ledoupe.

Actuellement, lorsqu'une personne veut introduire une réclamation, elle doit le faire en remplissant un formulaire via son bureau de poste. La dernière enquête de Test-Achats l'a démontré, les informations fournies dans les points de vente sur les procédures à suivre pour porter plainte sont souvent incomplètes et incorrectes voire dissuasives.

**"Ce n'est pas la vocation des bureaux de poste de gérer les réclamations"**

Pour remédier à ce problème, La Poste a décidé de débarrasser les bureaux de poste de la gestion des plaintes. *"Ce sont les cinq Customer Service Mail qui se chargeront de la gestion des dossiers de A à Z"*, précise Christian Hendrick. *"Ce n'est pas la vocation des bureaux de poste de gérer les réclamations. Ils sont focalisés sur la vente de produits (financiers) et pas sur le service après-vente"*.

D'ici quelques semaines, le bureau de poste servira uniquement de boîte aux lettres pour le dépôt des formulaires de réclamation. Le client pourra aussi s'adresser directement au Customer Service Mail de sa région. La Poste organisera bientôt une campagne d'information pour faire connaître au grand public ce nouveau service. *"L'intérêt d'un tel service est aussi de détecter ce qui fonctionne mal dans le traitement du courrier et d'y apporter des mesures correctrices"*, insiste le "Monsieur Qualité" de l'entreprise publique. Rappelons que le Mail (la poste aux lettres) représente 80 pc du chiffre d'affaires de La Poste. C'est dire si chaque lettre compte...

**SANDRINE VANDENDOOREN**

Les rebuts de la Poste ne peuvent pas être ouverts dans un bureau de poste ou dans n'importe quel service administratif. Ils ne peuvent l'être que dans les services ad hoc de La Poste (Loi du 26/12/1956).