

POUR VOS LITIGES NON RÉVOLUS AVEC LA POSTE : **LE MÉDIATEUR**



Le Médiateur est le dernier recours amiable en cas de litige après que toutes les voies de recours interne aient été sollicitées. Saisir prématurément le Médiateur n'accélérera pas votre démarche.

À QUEL MOMENT SAISIR LE MÉDIATEUR ?

1 Vous avez préalablement déposé une réclamation auprès des services de La Poste.

2 Si la réponse apportée par La Poste ne vous donne pas satisfaction ou si vous n'avez pas eu de réponse deux mois après votre réclamation, vous pouvez saisir le Médiateur.



3 Constituez un dossier complet : lettre exposant les motifs du litige, copies des pièces justificatives.

Adressez votre dossier complet à :

Le Médiateur du groupe La Poste
Case Postale F 407
44, boulevard de Vaugirard
75757 PARIS CEDEX 15

Vous pouvez également saisir le Médiateur via Internet à l'adresse : www.laposte.fr/mediateurdugroupe
Dans ce cas, vous devrez adresser les pièces justificatives par courrier (à l'adresse ci-dessus).

LE MÉDIATEUR DU GROUPE
LA POSTE EXERCE SA FONCTION
EN TOUTE IMPARTIALITÉ EN VUE
DE RECHERCHER UNE SOLUTION
AMIABLE.

QUE SE PASSE-T-IL APRÈS LA SAISINE DU MÉDIATEUR ?

1 Vous recevez un accusé de réception indiquant si votre dossier peut faire l'objet d'une médiation. Dans le cas contraire, votre dossier est orienté vers le service compétent de La Poste.

2 Votre dossier est instruit à partir des éléments communiqués par vous-même et par les services de La Poste.

3 Le Médiateur analyse en droit et en équité la demande de médiation et il rend un avis écrit dans un délai de deux mois.

4 L'avis du Médiateur vous est communiqué ainsi qu'au service avec lequel vous avez un litige. Il est également transmis au Président du groupe La Poste.

LA POSTE

