



Que faire si La Poste perd un recommandé important ?

Fiche pratique publié le **22/08/2018**, vu **125573 fois**, Auteur : [Mathilde Lambert](#)

Comme pour tout courrier, un recommandé peut éventuellement rencontrer quelques déconvenues lors de son acheminement. La Poste acheminant environ 30 millions d'objets (lettres et colis) par jour, des ratés sont toujours possible, et même si ils sont rares, lorsque cela vous arrive vous pouvez vous retrouver démuni.

Comme pour tout courrier, un recommandé peut éventuellement rencontrer quelques déconvenues lors de son acheminement.

La Poste acheminant environ 30 millions d'objets (lettres et colis) par jour, des ratés sont toujours possible, et même si ils sont rares, lorsque cela vous arrive vous pouvez vous retrouver démuni.

A la différence d'une lettre "normale", le recommandé a toujours une importance plus élevé et souvent un caractère légal (d'où son envoi en recommandé). Lorsqu'un de vos courriers recommandé rencontre un problème d'acheminement il est donc important de réagir vite.

Si vous avez fait le choix de l'[envoi de recommandé en ligne](#) via un service comme Merci-facteur.com, alors vous n'aurez rien à faire puisque le prestataire (en l'occurrence ici Merci facteur) se chargera de détecter l'anomalie, de faire les réclamations nécessaires, et d'éventuellement faire un second envoi du courrier sans que vous n'ayez à payer de nouveau. Si au contraire vous avez envoyé votre recommandé de manière traditionnelle (en vous déplaçant en bureau de poste), alors vous devrez faire toutes les démarches vous même.

Détecter l'anomalie d'acheminement

Lorsque vous envoyez une lettre recommandée, ne vous contentez pas de recevoir l'avis de réception sans suivre l'envoi. En effet en suivant votre envoi via la plateforme de suivi de La Poste, vous pourrez détecter suffisamment en amont un éventuel problème d'acheminement pour réagir sans ce que cela n'ait de conséquence.

Le suivi notifie en premier lieu la date de prise en charge du courrier par La Poste, puis d'éventuels statuts de traitements postaux.

Si vous constatez que le statut ne bouge plus pendant plusieurs jours, ou que le statut affiche une localisation qui n'a rien à voir avec votre destination, n'attendez pas plus longtemps et effectuez une réclamation auprès de La Poste.

Faire une réclamation auprès de La Poste

La Poste gère chaque jour des milliers de réclamations, et traite ces demandes relativement

efficacement. Même si pour une réclamation un certain nombre d'échanges et plusieurs jours seront nécessaires pour obtenir le fin mot de l'histoire. D'où l'importance de ne pas trop attendre.

Une fois votre réclamation faite via le formulaire dédié sur le site de La Poste, l'entreprise vous répondra généralement dans un délai de 5 jours ouvrés. Vous devrez alors probablement leur retourner votre preuve de dépôt afin que leurs services puissent compléter leur enquête.

Il est également possible que vous ayez la bonne surprise d'apprendre que votre recommandé est bien arrivé, et qu'il s'agissait simplement d'un problème d'actualisation de son statut (chose qui arrive relativement souvent). Vous n'aurez alors plus qu'à attendre le retour de l'avis de réception.

Envoyer de nouveau votre courrier

Si hélas, vous n'avez pas de réponse rapide de La Poste, ou si La Poste vous répond ne pas savoir où est votre courrier, alors la question de faire un second envoi du courrier se posera.

Dans un premier temps, vous pourrez (si cela est possible) contacter votre destinataire pour savoir si le courrier est arrivé. Si ce n'est pas le cas ou si vous ne pouvez pas le contacter, alors nous vous conseillons d'envoyer de nouveau le courrier sans plus attendre. Certes cela vous coutera un second envoi, mais à ce stade la priorité est que votre courrier arrive.

Bien entendu, avant de refaire un envoi de votre courrier, vérifiez bien que l'adresse de destination est exacte, et surtout complète.

Obtenir un dédommagement de La Poste

Lorsque vous envoyez un recommandé, vous choisissez un niveau de recommandation (R1, R2 ou R3). Chaque niveau vous donne droit à un dédommagement forfaitaire de La Poste en cas de perte du courrier. Suivant le niveau de recommandation choisi, le dédommagement sera de 16 euros, 153 euros ou 458 euro.

Lorsque vous ferez une réclamation, La Poste pourra vous répondre que le recommandé a été perdu (ou plutôt qu'ils ne savent pas où il est), cependant il vous proposeront rarement spontanément de percevoir le dédommagement forfaitaire prévu.

Il vous faudra donc envoyer un nouveau courrier à La Poste pour réclamer ce dédommagement, que vous recevrez généralement quelques semaines plus tard.