

Rapport 2016

LE MÉDIATEUR DU GROUPE LA POSTE

LE GROUPE LA POSTE

Edito

> Pour examiner les 12 880 demandes de médiation que j'ai reçues en 2016, et qui se sont traduites par l'émission de 3 745 avis, j'ai pu compter sur le fort engagement de mes équipes qui les ont traitées dans les meilleures conditions. Pour cela, je les remercie sincèrement.
> Mes collaborateurs et moi-même remercions également les différents services de La Poste, Directions du Siège et des Branches, Directions Territoriales, Services Clients et filiales qui nous ont aidés dans notre mission.

Pierre Ségura

Monsieur Philippe Wahl
Président-directeur général
du Groupe La Poste

Paris, le 25 avril 2017

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous remettre mon rapport d'activité pour l'année 2016.

2015 avait été l'année de la transposition en droit français de la directive européenne 2013/11/UE sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (par une ordonnance et deux décrets). Le dispositif de médiation est désormais généralisé en France par l'ordonnance du 20 août 2015 et le décret du 30 octobre 2015. Ses procédures sont normées et son fonctionnement est garanti par un Médiateur au statut renforcé, soumis à évaluation et contrôle. Le Médiateur du Groupe La Poste, nommé à l'issue d'une procédure transparente par un organe paritaire collégial, a été référencé le 17 mai 2016 par la CECM (Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation).

Par le nombre d'affaires traitées et de litiges résolus, cette année encore, la médiation a répondu aux attentes des consommateurs cherchant à faire valoir leurs droits vis-à-vis des différentes branches de l'entreprise. La démarche de médiation, fondée sur le droit et l'équité, contribue au développement responsable des activités du Groupe et à la promotion de ses valeurs.

L'année 2016 s'est traduite par une nette croissance de la demande de médiation des clients de La Poste. 12 880 dossiers ont été ouverts, soit une augmentation de 14 % par rapport à l'année précédente. Cette évolution touche toutes les activités du Groupe. L'information diffusée par La Poste sur le dispositif de médiation explique en partie cette importante demande, favorisée parfois par les agents eux-mêmes, qui conseillent sa saisine aux clients insatisfaits. La demande de médiation est aussi un véritable révélateur de la situation économique et sociale. Les difficultés rencontrées par les clients et le niveau d'exigence de ces derniers expliquent également cette croissance.

Malgré cette augmentation des dossiers de médiation ouverts, les délais moyens d'émission des avis ont été, en 2016, de l'ordre de 46 jours et donc inférieurs aux deux mois fixés comme objectif. Ce résultat constitue une vraie réussite, à la fois pour les services clientèles de La Poste, qui disposent désormais d'une instance recours performante, et pour mes équipes.

3 745 avis ont été émis en 2016, toujours suivis par l'entreprise, réglant ainsi définitivement le litige. Seulement 7,7 % des avis ont été formellement refusés par le client.

Les enseignements tirés du règlement des litiges m'ont permis de formuler des propositions d'amélioration aux services en tenant compte des attentes des clients et des procédures internes.

Je vous remercie, Monsieur le Président, pour votre confiance et vous prie de croire à l'assurance de mes sentiments respectueux.

Pierre Ségura



Sommaire

Préambule
Environnement de la médiation **6**
Statistiques générales d'activité **11**

Demandes de médiation relatives aux Services-Courrier-Colis
Éléments statistiques Courrier **16**
Exemples de médiation Courrier **19**
Recommandations du Médiateur **23**

Éléments statistiques Colis **25**
Exemples de médiation Colis **28**
Recommandations du Médiateur **31**

Demandes de médiation relatives à Geopost
Éléments statistiques **34**
Exemples de médiation **36**

Demandes de médiation Courrier/Colis relatives au Réseau La Poste
Éléments statistiques **38**
Exemples de médiation **40**

Demandes de médiation relatives à La Banque Postale
Éléments statistiques **42**
Exemples de médiation **52**
Appréciation d'ordre général sur l'évolution des litiges **61**
Recommandations du Médiateur **62**
Charte de la Médiation de La Banque Postale **66**

Annexes
Charte du Médiateur du Groupe La Poste **68**
Charte du Club des Médiateurs de Services au Public **71**
Comment faire appel au Médiateur ? **74**

Confiance



Préambule

Environnement de la médiation



2016 : année de référencement du Médiateur du Groupe La Poste

2016 est la première année d'application du nouveau dispositif de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC).

L'ensemble du dispositif est, depuis le 1er juillet 2016, codifié au livre VI, titre Ier du Code de la consommation. Il est issu de l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015, transposant la directive 2013/11/UE du Parlement et du Conseil du 21 mai 2013, dite directive « RELC », et ses décrets d'application : décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation et décret n° 2015-1607 du 7 décembre 2015 relatif aux conditions de désignation des Médiateurs d'entreprises.

Dès la publication des textes, je me suis attaché à impulser la mise en œuvre des évolutions majeures qu'ils impliquent auprès des différentes branches d'activité du Groupe.

Pour les professionnels, en effet, le recours à un Médiateur d'entreprise s'accompagne d'exigences supplémentaires garantissant son impartialité : le Médiateur doit être désigné par un organe collégial composé d'associations de consommateurs et de professionnels, disposer de moyens autonomes et suffisants, et n'avoir aucun lien hiérarchique avec l'entreprise. Conformément à son règlement intérieur publié, le comité de nomination du Médiateur de la consommation de La Poste m'a désigné, le 5 janvier 2016, Médiateur de La Poste et de ses filiales, dont La Banque Postale, pour une durée de trois ans renouvelables.

J'ai adapté mes procédures et mes outils, notamment : actualisation de la charte destinée à l'information des consommateurs ; refonte du site Internet du Médiateur permettant désormais aux requérants de transmettre par voie électronique les pièces utiles à l'instruction de leur litige ; adaptation du système d'information pour retracer mon activité ; production du budget nécessaire à l'exercice de ma fonction ; signature d'une convention avec le Médiateur de l'AMF.

Après ces nécessaires ajustements, j'ai soumis un dossier complet à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECM) : lettre d'intentions, *curriculum vitae,* déclaration d'absence de conflit d'intérêts, engagement à ne pas travailler pour La Poste à l'issue du mandat, engagement de La Poste concernant les moyens suffisants attribués au Médiateur dans le cadre d'un budget spécifique, preuve de l'existence d'un site Internet facile d'accès et performant… La Commission, composée de hauts magistrats, de personnalités qualifiées d'horizons différents, de représentants d'associations de consommateurs agréées ainsi que de représentants de fédérations professionnelles, a pour rôle d'évaluer l'activité des Médiateurs de la consommation et d'en contrôler la conformité avec les règles de la médiation des litiges de consommation. Elle est chargée d'établir et de mettre à jour la liste des Médiateurs qu'elle notifie auprès de la Commission européenne. Clé de voûte du dispositif de médiation de la consommation, elle permet de garantir aux consommateurs l'accès à des Médiateurs de qualité en termes d'indépendance et de compétence.

Au terme de plusieurs échanges avec la CECM, celle-ci a procédé le 17 mai 2016 à mon inscription sur la liste des Médiateurs prévue à l'article L.615-1 du Code de la consommation et notifiée à la Commission européenne, en qualité de Médiateur de la consommation du Groupe La Poste.

Le Médiateur du Groupe La Poste figure ainsi parmi les premiers Médiateurs de la consommation référencés au niveau européen. Ce référencement démontre la reconnaissance de la solidité du dispositif de médiation mis en place au sein du Groupe dès 1995 avec les associations de consommateurs agréées, et adapté successivement en 2005 (ouverture à la saisine directe des consommateurs) et en 2016 pour répondre aux exigences supplémentaires d'impartialité, d'indépendance, de compétence et de diligence imposées par les textes aux Médiateurs d'entreprises.

En vertu de l'article R. 614-2 du Code de la consommation, chaque Médiateur met à la disposition du public, sur son site internet, son rapport annuel d'activité comprenant un certain nombre d'informations obligatoires, notamment les types de litiges dont il a été saisi, les suites données, la durée moyenne de traitement, ainsi que les problèmes récurrents ou importants qui se posent fréquemment. Ces informations sont assorties de recommandations **adressées à l'entreprise destinées et à les prévenir ou à les faire cesser.**

Le présent rapport d'activité 2016 signale d'importantes mesures nouvelles intéressant les consommateurs ; il rend compte de l'activité du Médiateur au cours de la période écoulée et donne quelques exemples de litiges traités ; il expose les recommandations adressées à l'entreprise et les réponses de celle-ci.

Les mesures 2016 en faveur des consommateurs

En 2016, d'importantes réformes sont intervenues, dont plusieurs de portée historique, pour renforcer la protection des consommateurs de produits et services financiers.

La réforme du droit des contrats (titres III et IV du Code civil)

Le Code civil n'avait pas été modifié en profondeur depuis plus de deux siècles en matière de droit des obligations. Notions désuètes, jurisprudences abondantes venant combler le manque de textes, incohérences, incertitudes, tel était l'état de notre Code civil.

Il est donc apparu nécessaire de modifier le droit des contrats et des obligations afin de le rendre plus clair et plus précis, par la codification du droit positif et la prise en compte de l'évolution des mœurs, des technologies et de la pratique.

L'ordonnance n° 2016-131 du 10 février 2016 portant réforme du droit des contrats, du régime général et de la preuve des obligations poursuit six objectifs : la simplification du droit, son accessibilité, la codification de la jurisprudence, la modernisation du vocabulaire, une meilleure garantie de sécurité juridique, une meilleure efficacité du droit français dans un contexte de compétition juridique internationale.

La réforme du Code de la consommation

L'architecture du Code de la consommation était devenue inadaptée et peu accessible pour ses utilisateurs, du fait des nombreuses réformes intervenues dans le domaine du droit à la consommation et de l'important mouvement de transposition des normes communautaires depuis sa création. L'ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016 relative à la partie législative du Code de la consommation procède à une recodification, à droit constant, afin de faciliter l'accès du droit aux usagers de ce code, consommateurs et entreprises. Un article liminaire fournit une définition complétée des notions de consommateur, « *Toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.* », de non-professionnel et de professionnel, résultant soit des directives européennes applicables, soit de la jurisprudence nationale. La structure interne des livres a été modifiée. La phase de l'offre précontractuelle fait désormais l'objet d'un livre I, la phase de conclusion des contrats fait l'objet d'un livre II. Les dispositions récentes relatives à la médiation de la consommation ont été intégrées au livre VI qui regroupe les différentes modalités de règlement des litiges à la disposition des différentes parties dans les litiges de consommation. Le livre VII définit la procédure spécifique de traitement du surendettement. Le livre VIII regroupe les dispositions relatives aux associations de consommateurs et institutions de la consommation.

La réforme du droit du crédit immobilier

L'ordonnance n° 2016-351 du 25 mars 2016 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage d'habitation, transpose la directive 2014/17/UE du Parlement européen et du Conseil du 4 février 2014 qui institue un cadre juridique harmonisé à l'échelle européenne pour la distribution du crédit immobilier.

Au titre des principales innovations, l'ordonnance étend le régime du crédit immobilier, jusqu'alors strictement défini au regard de sa finalité et d'un seuil supérieur à 75 000 euros en matière de travaux, à l'ensemble des crédits hypothécaires, quel que soit leur montant ou leur objet.

Elle introduit de nouvelles obligations dans le droit français, notamment celles relatives à l'information générale du consommateur, à la remise d'une fiche d'information standardisée (FISE), à l'évaluation de la solvabilité de l'emprunteur, aux explications adéquates et au devoir de mise en garde, au service de conseil, à l'évaluation du bien immobilier, aux règles de conduite et de rémunération et aux règles de compétence professionnelle des prêteurs.

Ses dispositions font l'objet du livre III du Code de la consommation réagencé.

L'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base

L'ordonnance n° 2016-1808 du 22 décembre 2016 relative à l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base transpose la directive 2014/92/UE du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base, dite « PAD » (Payment Account Directive).

Cette directive était pour partie déjà transposée en droit français, notamment du fait de l'établissement d'une liste des tarifs les plus représentatifs et d'un document d'information tarifaire normalisé au niveau de l'Union européenne, ainsi que la fourniture gratuite de relevés de comptes annuels. De même, la mise en place au début de l'année 2016 d'un comparateur public des tarifs, assure la conformité de la réglementation française à la directive. En matière de mobilité bancaire, **la loi n° 2015-990 du 6 août 2015** sur la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques se conforme aux exigences de mise en place d'un service de mobilité bancaire automatisé.

Seul un ajustement est prévu à l'article 4 de l'ordonnance, afin de transposer les règles posées en matière de responsabilité en cas de dysfonctionnement du service de mobilité bancaire.

L'ordonnance prévoit, en outre, en ce qui concerne le droit au compte, de l'ouvrir aux ressortissants européens et de le compléter par l'obligation, pour tout établissement de crédit, de disposer, dans sa gamme de services, de prestations de base. Les établissements de crédit proposent l'offre spécifique aux personnes en situation de fragilité à l'ouverture du compte.

Ils auront par ailleurs l'obligation de justifier, gratuitement et par écrit, le refus de l'ouverture d'un compte et d'aiguiller les demandeurs vers la Banque de France, qui procédera à la désignation d'un établissement de crédit.

Environnement de la médiation



Cette ordonnance s'accompagne d'un décret publié le même jour **(décret 2016-1811 du 22 décembre 2016)** qui précise la liste des prestations de base que l'établissement de crédit est tenu de prévoir au sein de sa gamme de produits.

Les recommandations de l'ACPR

L'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) complète sa recommandation sur le devoir de conseil en assurance-vie en publiant une annexe dédiée aux interfaces numériques

Dans la recommandation ACPR 2013-R-01, portant sur le recueil des informations relatives à la connaissance du client dans le cadre du devoir de conseil en assurance-vie, l'ACPR a précisé ses attentes en matière de collecte des informations de telle sorte que les organismes d'assurance et les intermédiaires en assurance recueillent des informations adéquates pour être en capacité de fournir un conseil adapté. Compte tenu du fort développement de la commercialisation des contrats d'assurance-vie par des dispositifs de vente à distance, en particulier via des sites Internet ou des applications mobiles qui facilitent la conclusion des contrats avec la promesse commerciale d'un gain de temps pour l'internaute et/ou des frais moins élevés, le collège de supervision de l'ACPR a complété cette recommandation en adoptant une annexe dédiée au recueil des informations via une interface numérique. Lorsque le client est seul face à une interface numérique, les principes de fonctionnement et l'ergonomie de cette interface doivent permettre de lui offrir des éléments d'assistance et d'explication adaptées et comparables à ce dont il peut bénéficier dans un entretien en face à face.

Recommandation 2016-R-01 du 14 novembre 2016 sur l'usage des médias sociaux à des fins commerciales

Les médias sociaux étant désormais intégrés dans les stratégies commerciales des professionnels du secteur financier, l'ACPR leur recommande des bonnes pratiques pour atteindre l'objectif d'une communication loyale et transparente sur les médias sociaux, lorsqu'ils les utilisent à des fins commerciales.

Recommandation 2016-R-02 du 14 novembre 2016 sur le traitement des réclamations

Les collèges de l'AMF (Autorité des Marchés Financier) et de l'ACPR ont approuvé une mise à jour de leurs textes de doctrine respectifs, relatifs au traitement des réclamations de la clientèle. L'approche unique du traitement des réclamations pour les secteurs assurantiel, bancaire et financier contribue à la simplification des relations avec la clientèle ainsi qu'à l'amélioration de la confiance des marchés, au bénéfice des consommateurs et des entreprises. Les professionnels sont invités à fournir une information claire et transparente sur les modalités de traitement des réclamations, ainsi qu'un accès facile au système de traitement des réclamations, un traitement des réclamations efficace, égal et harmonisé, et à mettre en place d'éventuelles actions correctives à partir des dysfonctionnements identifiés à travers le traitement des réclamations.

Recommandation 2016-R-03 du 14 novembre 2016 sur les communications à caractère publicitaire des comptes sur livret

Le collège de supervision de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution a adopté le 14 novembre 2016 une recommandation visant à intégrer plus de clarté dans les publicités de comptes sur livret (hors épargne réglementée). Dans le cadre de sa mission de contrôle des communications à caractère publicitaire, l'ACPR a constaté des pratiques pouvant nuire à la compréhension des offres et des conditions auxquelles elles sont soumises. Le bénéfice de certaines offres, mettant en valeur un taux promotionnel ou l'octroi de primes, est subordonné au respect de conditions dont la compréhension peut se révéler complexe. Pour que le consommateur ne soit pas induit en erreur, l'ACPR recommande que les publicités qui promeuvent ces offres de compte sur livret soient présentées de manière claire et intelligible avec une présentation équilibrée des avantages et des caractéristiques influant sur la rémunération du compte sur livret ou conditionnant le bénéfice de l'offre. Cette recommandation complète les bonnes pratiques déjà énoncées par deux recommandations précédentes en matière de publicité sur les comptes à terme (recommandation ACPR 2012-R-02 du 12 octobre 2012) et sur les contrats d'assurance-vie (recommandation ACPR 2015-R-01 du 12 février 2015).



Le Club des Médiateurs de services au public

Le Club des Médiateurs de services au public a poursuivi sa réflexion et ses nombreuses actions autour de la médiation institutionnelle.

Actualisation de la Charte

La Charte, texte fédérateur, adopté dès 2004 et rénové une première fois en 2010, garantit l'observation par les Médiateurs de règles déontologiques exigeantes et précises – impartialité et indépendance, compétence, efficacité –, ainsi que la qualité des médiations, menées avec diligence dans la confidentialité.

Un groupe de travail, présidé par Jean-Pierre Teyssier, a procédé fin 2015 et début 2016 à une refonte complète de la Charte du Club, en poursuivant deux objectifs :

- alléger la Charte de tous les éléments qui relèvent désormais du domaine législatif ou réglementaire ;
- afficher et renforcer les valeurs du Club, afin de garantir la qualité de la médiation.

Le nouveau texte rend désormais explicite, au titre de l'impartialité, l'interdiction de tout conflit d'intérêt susceptible d'exister ou d'apparaître.

Le texte rénové a été adopté par vote unanime des membres constitués en Assemblée générale le 26 mai 2016. Il est joint à ce rapport.

Le Club des Médiateurs de services au public poursuit par ailleurs son développement et s'est ouvert à de nouveaux Médiateurs signataires de la Charte.

Le site Internet

Un Comité a tenu de manière régulière des réunions, les 17 mars, 28 avril, 29 juin, 14 septembre, 14 novembre ainsi que des conférences téléphoniques, les 25 janvier, 23 mai, 26 juillet, 12 octobre et 20 décembre.

Le Comité de Rédaction du Club a conduit en 2016 deux projets majeurs d'évolution du site :

- la refonte de la page du formulaire d'orientation si l'internaute veut solliciter un Médiateur du Club. Il a été refondu en un seul formulaire regroupant le national et le transfrontalier. Depuis la mise en place de ce nouveau formulaire, le nombre de visites se situe en moyenne à une centaine par mois ;
- la refonte du site en version anglaise. Celui-ci a été complètement retraduit, mis à jour, et surtout présente une organisation des pages totalement cohérente avec celle de la version française.

Le Comité propose régulièrement au Club des actualisations et des modifications de contenu du site ainsi que des décisions relatives aux modalités de travail avec le consultant externe retenu. Il suit la réalisation effective des modifications.

Environnement de la médiation

Plusieurs éléments ont marqué l'année 2016 :

- la fréquentation du site, après une période de forte augmentation, a tendance à se stabiliser, à un haut niveau ;
- le formulaire en ligne a été complètement rénové pour permettre une orientation directe de l'internaute vers le site du Médiateur compétent pour connaître de son litige ;
- malgré la rénovation du formulaire en ligne, le nombre de messages sur le contact du site se maintient à un volume significatif ;
- l'utilisation du site pour opérer le reporting vers la DG SANCO des données statistiques relatives aux dossiers traités par les Médiateurs du Club : le portail est désormais fonctionnel pour les Médiateurs du Club. Le formulaire est créé, et les membres ont ainsi pu l'utiliser au cours de l'année 2016.

La formation

Le groupe de travail du Club s'est réuni les 9 juin et 1er décembre 2016.

Plusieurs axes ont été retenus dans ce cadre :

- le succès des sessions des « fondamentaux de la médiation » incite à conforter la structure et la plupart des interventions du programme actuel, en les complétant, notamment sur l'expression écrite ;
- conserver une filière propre au Club des Médiateurs comprenant d'une part la formation initiale les « fondamentaux de la médiation » organisée par l'IGPDE et d'autre part des formations continues organisées par le Club, comme « la médiation sous l'angle juridique » assurée, avec une logistique Club ;
- développer pour les Médiateurs du Club un cursus de formation continue en utilisant certains des modules de la formation interministérielle « Médiation des services au Public », le cas échéant en les adaptant : module « écoute et posture du Médiateur », ou « gestion des conflits » notamment ;
- réfléchir à la possibilité d'une formation diplômante pour les Médiateurs et les membres de leurs équipes.

Événements

Événement du 16 juin 2016 : « Généralisation de la Médiation : la millionième saisine d'un membre du Club des Médiateurs » et rencontre avec les associations de consommateurs

Le Club des Médiateurs de services au public a célébré le 16 juin à Bercy la millionième saisine par un usager ou un consommateur d'un Médiateur membre du Club, depuis la création de celui-ci en 2002.

Désormais, chaque année, ce sont plus de 120 000 saisines qui sont adressées aux Médiateurs du Club.

À cette occasion, Madame la Secrétaire d'État chargée de la consommation est intervenue pour faire part de ses ambitions pour la généralisation de la médiation à tous les secteurs de la consommation. Un communiqué de Madame la Ministre a d'ailleurs été publié sur le site du Ministère de l'Économie.

Madame la Présidente de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation (CECM) a fait part de son expérience des premiers mois de fonctionnement de cette autorité à laquelle est impartie la mission d'établir la liste des Médiateurs répondant à des critères de compétence, d'indépendance, d'impartialité et d'efficacité.

Dans le prolongement de l'événement s'est tenue la rencontre annuelle entre associations de consommateurs et membres du Club. Celle-ci revêt une importance toute particulière pour le Club puisqu'elle permet de recueillir leurs avis sur le fonctionnement des médiations et de discuter des litiges les plus fréquemment rencontrés.

Cette rencontre s'est conclue par un large temps d'échanges entre les associations de consommateurs et les Médiateurs membres du Club, sur l'actualité et les perspectives de la médiation.

Participation du Club des Médiateurs au colloque « la médiation de la consommation » le 29 novembre 2016

Ce colloque était organisé à Bercy par Madame la Secrétaire d'État en charge de la consommation, un an après la transposition en France de la directive européenne concernant la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation.

Le Club a participé à ce premier bilan de la généralisation de la médiation de la consommation en France.

L'une des deux tables rondes, celle ayant pour thème « Expérience des Médiateurs de la consommation » était en effet présidée par M. Emmanuel Constans et associait des représentants du Club.

Les débats de ce colloque sont publiés sur le site Internet du Club (**http://www.clubdesmediateurs.fr**).

Appel à projet de la Commission européenne

Fin 2014, le Club avait répondu à l'appel à projet de la Commission européenne (DG SANCO Call n° SANCO2014/B1/001), portant sur le traitement et la remontée d'informations statistiques relatives aux saisines reçues par les Médiateurs.

La proposition du Club a été retenue pour bénéficier d'une subvention européenne.

En 2016, le projet a été mis en œuvre, conformément au cahier des charges approuvé par la Commission. Il est désormais opérationnel.

Cette démarche permet au Club de bénéficier de retombées positives, en termes de reconnaissance par la Commission européenne DG SANCO et par son rôle de précurseur d'un dispositif qui deviendra probablement obligatoire.

Statistiques générales d'activité



12 880
saisines reçues

La demande globale de médiation

2016 se caractérise par une augmentation de 14 % du nombre total de dossiers ouverts.

3 745 saisines ont été recevables pour une médiation, en augmentation de 2 % par rapport à 2015. Mais la proportion des saisines recevables par rapport au total des saisines reçues est de 29 % contre 32,5 % en 2015. Le taux de recevabilité diminue régulièrement depuis plusieurs années à cause d'une baisse de la qualité globale de la saisine. Ce phénomène est ressenti aussi auprès des services clients et d'autres médiations de différentes entreprises.

9 135 saisines ont été non recevables pour une médiation, représentant 71 % du total des saisines reçues. Elles pèsent lourdement sur le fonctionnement de la Médiation du Groupe, car elles doivent être identifiées et analysées.

Une part considérable de saisines non recevables est constituée de demandes d'actes de gestion, qui ne relèvent pas de la médiation. D'autres saisines sont non recevables car arrivées prématurément devant le Médiateur, sans avoir parcouru la totalité du processus pour être soumises à son examen.

Le volume important de saisines non recevables démontre que les usagers du groupe La Poste ne savent pas toujours précisément à qui s'adresser, soit pour formuler une réclamation, soit pour faire part d'un grief, ou encore pour accomplir une formalité. Aussi contactent-ils, souvent en toute bonne foi mais à tort, le Médiateur.

De plus, les services de La Poste eux-mêmes sont enclins, parfois par facilité, à inciter l'usager à s'adresser au Médiateur, notamment quand ils ne savent pas résoudre certains litiges. Enfin, des sites de vente à distance n'hésitent plus à orienter leurs clients vers le Médiateur sans leur préciser que le plaignant doit impérativement au préalable être intervenu auprès d'un Service Client de La Poste. À cet égard, il faut rappeler que pour la Branche Services Courrier-Colis, les Conditions Générales de Vente dans leur version du 1er janvier 2017, stipulent explicitement l'obligation pour le plaignant de s'être adressé à un service clients, en premier et second niveaux (appelé Recours) avant de solliciter le concours du Médiateur.

Statistiques générales d'activité





Ce volume considérable démontre que les procédures pour saisir le Médiateur doivent régulièrement être rappelées et précisées y compris en interne du groupe La Poste au travers d'actions pédagogiques d'information et de communication.

Évolution du nombre de saisines reçues par année

Toute saisine donne lieu à l'ouverture d'un dossier dont chaque pièce fait l'objet d'un examen minutieux.

En effet, chaque saisine bénéficie d'un traitement spécifique et individualisé. C'est précisément parce que le plaignant a l'assurance que sa saisine va bénéficier d'un traitement non standardisé, qu'il considère le Médiateur en tant qu'ultime possibilité de recours amiable pour la résolution de son litige. Ce travail sur mesure est pour le plaignant un gage de traitement de qualité de son dossier.

De surcroît, le concept de médiation est de plus en plus connu et reconnu notamment avec la mise en place en France d'une médiation couvrant tout le champ de la consommation. La notoriété de la fonction de médiateur s'en trouve renforcée.

On note également une exigence de plus en plus marquée de la part des plaignants à vouloir obtenir une résolution amiable de leurs litiges, rapide, personnalisée et gratuite, et qui deviennent ensuite prescripteurs de la médiation.

Orientation des dossiers ouverts

Chaque saisine est donc étudiée très attentivement par le Médiateur. Cette étude approfondie et minutieuse a pour vocation de déterminer précisément l'orientation optimale à donner à la saisine, afin qu'elle puisse bénéficier du traitement le plus efficient et le plus approprié. L'orientation de la demande est un acte fondamental et structurant car il permet de répondre au mieux aux attentes du plaignant. Un plaignant est un client de La Poste et son degré de satisfaction et de confiance dans celle-ci est directement corrélé à la façon avec laquelle son litige aura été traité et réglé.

Après examen, la saisine recevable pour une médiation est prise en charge par les services du Médiateur. La saisine non recevable est retournée au plaignant à qui il est indiqué la cause de non-recevabilité, et le service compétent de La Poste auquel il doit adresser son dossier complet pour y recevoir le meilleur traitement. Il s'agit des saisines qui n'ont pas fait l'objet d'une réclamation préalable ou qui n'ont pas été soumises à un service recours en deuxième instance. Il s'agit donc de litiges qui parviennent prématurément au Médiateur.

95 % des saisines émanent de particuliers et 5 % de personnes morales.

Les saisines indirectes, c'est-à-dire formulées par un intermédiaire, représentent 5 % du total, taux identique à celui des trois années antérieures. Les associations de consommateurs sont intervenues pour 103 saisines, soit 15 % du total des saisines indirectes, mais seulement 1 % du total général. Les avocats, conseils, tuteurs, curateurs et mandataires ont porté 319 saisines à la connaissance du Médiateur. Cela représente 46 % des saisines indirectes.

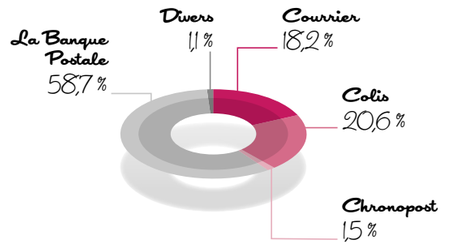
Ce sont ensuite le Défenseur des droits et les autres médiateurs, qui interviennent le plus en tant qu'intermédiaires.

Les saisines réalisées par Internet ont connu une augmentation significative. Elles représentent cette année 18 % des saisines contre 10 % en 2015. L'outil est diversement utilisé selon qu'il s'agit d'un litige Courrier (34 % des saisines), Colis (37 %), Chronopost (39 %) ou La Banque Postale (6 %). Concernant le Colis ou Chronopost, le plaignant qui a fait une commande en ligne continue à utiliser l'outil informatique. Un plaignant est peut-être plus réservé pour transmettre des données bancaires plus confidentielles. Cependant, ce taux va continuer à progresser au rythme de l'appropriation d'internet par toutes les catégories de population. Indéniablement, le site du Médiateur qui offre au plaignant ergonomie, pédagogie et simplicité, pour un accès facile à la médiation, contribue largement à l'accroissement du taux de saisine par Internet.





Répartition des saisines



Répartition des dossiers par Branche

Pour faciliter la lecture du rapport, la présentation s'articule en distinguant successivement l'activité Courrier, l'activité Colis, l'activité Geopost (Chronopost), l'activité Réseau La Poste et l'activité La Banque Postale.

2016 a confirmé la croissance des saisines Courrier en enregistrant 2 342 saisines, en augmentation de 23 %. Alors que l'activité Courrier s'inscrit dans un contexte de baisse structurelle des volumes, les saisines Courrier représentent aujourd'hui 18 % du total des saisines et 22 % des saisines recevables.

Les saisines relatives à l'activité Colis (ColiPoste) augmentent de 18 % à 2 647. Elles représentent 20,6 % du total des saisines et 31 % des saisines recevables. Toutefois, l'augmentation du taux de saisines recevables est contenue à 4 %, alors que le trafic Colis croît significativement. Cela confirme que la qualité des prestations de l'opérateur est en amélioration constante et que, dans le même temps, le Service Clients ColiPoste veille à améliorer le traitement des réclamations tant pour les délais que dans sa politique d'indemnisation.

Les saisines Geopost sont exclusivement des saisines Chronopost. Le volume de saisines Chronopost a considérablement augmenté, passant à 195 en 2016. 155 d'entre elles étaient recevables, soit une augmentation significative de 58 %.

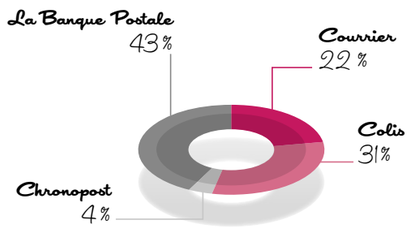
Les saisines relatives à La Banque Postale continuent à croître, atteignant 7 560 dossiers. Alors qu'elles représentent 59 % du total des saisines, les saisines recevables bancaires constituent seulement 42 % du total. En effet, le taux de recevabilité pour La Banque Postale n'est que de 21 %. Seulement 1 saisine sur 5 est recevable. À l'évidence, ce sont particulièrement les plaignants de La Banque Postale qui méconnaissent la procédure pour saisir correctement le Médiateur. Il n'est toutefois pas exclu que la conjoncture économique difficile que traverse le pays contribue à des appels à l'aide auprès du médiateur.

La catégorie « divers » avec 136 saisines s'établit à 1,1 %. Il s'agit quasi exclusivement de saisines concernant La Poste Mobile, domaine qui n'est pas dans le champ de compétence du Médiateur du groupe La Poste. Les plai-

Statistiques générales d'activité



Répartition des avis émis



gnants à l'origine de ces saisines sont aussitôt invités à s'adresser à La Poste Mobile, dont l'adresse postale leur est communiquée.

Nombre d'avis émis

3 745 avis ont été émis en 2016, soit une légère augmentation de 1,5 %.

L'examen montre pour le Courrier, corrélativement à l'accroissement du nombre de saisines recevables, une augmentation marquée du nombre d'avis à hauteur de 24 % (833 avis). Cette augmentation est singulière dans un contexte de diminution des volumes acheminés et distribués.

Concernant le Colis, 1 161 avis ont été émis, soit un léger accroissement de 4 % dans un contexte de forte croissance du trafic.

L'express avec Chronopost bondit de 58 %, certes sur des volumes de saisines relativement faibles (155 avis).

La Banque Postale continue à connaître une forte diminution du nombre d'avis avec 1 595 avis en 2016. La diminution du nombre d'avis résulte du faible taux de recevabilité qui s'est encore effrité en 2016.

Six avis ont porté sur des sujets divers mais souvent délicats tels que la légalité des pièces d'identité, l'altération de timbres de collection apposés pour affranchissement, les modifications des heures d'ouverture de bureaux de poste et la communication afférente, les modalités d'annonce de fermeture temporaire de bureaux de poste pour cause de travaux.

Le délai d'émission des avis s'est légèrement dégradé à 46 jours en 2016. Cette évolution provient de la nécessaire adaptation des processus antérieurs, aux exigences voulues dans le cadre de la transposition en droit français de la directive européenne portant sur la résolution amiable des litiges de consommation. Les modifications d'organisation sont à présent opérationnelles et performantes, mais ont grevé le début de l'année 2016. Cependant, le délai est bien inférieur à l'objectif de 2 mois figurant dans la charte du Médiateur du Groupe. De plus, la loi prévoit un délai de réponse au plaignant moins ambitieux, puisque de 3 mois.

Le délai d'émission de l'accusé de réception s'est amélioré passant de 3 jours en 2015 à 2 jours en 2016. Le délai de transmission par les services de La Poste des pièces nécessaires pour réaliser l'instruction du dossier est de 22 jours.

Au global, ces résultats sont très positifs pour le plaignant. Ils sont à porter au crédit de l'ensemble des équipes du Médiateur, mais aussi à celui des services clients.

Le montant global des indemnisations proposées par le Médiateur à La Poste a crû de 37 % et le montant moyen de l'indemnisation est passé à 524 € en 2016. Les augmentations s'expliquent par l'accroissement du nombre d'affaires bancaires ayant donné lieu à indemnisations (427), avec un montant moyen de 1 550 €.



Demandes de médiation relatives aux **Services-Courrier-Colis**

Éléments statistiques COURRIER



2342 saisines ont été enregistrées en 2016, en augmentation de 23 %. Le taux d'intermédiation est constant d'une année sur l'autre à hauteur de 3 %. Le taux de saisines par Internet croît très significativement à 34 %.

69 % des avis émis ont été favorables ou partiellement favorables au plaignant. Les délais de traitement ont augmenté de 2 jours, passant à 42,5 jours.

Le montant moyen d'indemnisation a continué à légèrement diminuer à 99,50 €.

97 % des saisines ont été adressées directement par le plaignant au Médiateur, qu'il s'agisse de particuliers ou de personnes morales. Ce taux est le même qu'en 2015. Seulement 76 saisines ont été portées par un intermédiaire dont 10 par des associations de consommateurs. 15 saisines ont été présentées par le Défenseur des droits et 25 saisines par des avocats, conseils, tuteurs, curateurs et mandataires.

9 % des saisines émanent de personnes morales qu'il s'agisse d'une association, d'un syndicat, d'une collectivité territoriale, ou d'une entreprise. Il s'agit de petites entreprises, PME et TPE.

Le taux des saisines formulées par Internet via le site du Médiateur a largement progressé à 34 %. Outre

2342
saisines enregistrées

l'appropriation grandissante de l'outil informatique par toutes les catégories de population, ce bond démontre le caractère didactique du site du Médiateur qui est orienté sur la satisfaction au plaignant.

La répartition par catégorie de litiges

2016 se caractérise par une croissance sensible du nombre de saisines avec 2342. Cette augmentation de 23 % est en contradiction avec la baisse tendancielle du trafic du Courrier.

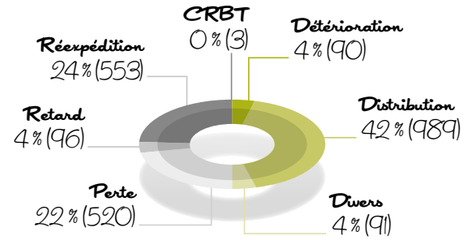
La principale source des litiges Courrier réside, et comme pour les années antérieures, dans les conditions de distribution, soit 42 % des saisines. Ce taux est en croissance continue depuis plusieurs années. Ceci peut vraisemblablement s'expliquer par le fait que la distribution est l'essence même de l'activité Courrier. La distribution concerne bien sûr le destinataire mais aussi l'expéditeur. Toutes les composantes du service peuvent être impactées, qu'il s'agisse des missions du facteur, l'accessibilité aux résidences, le raccordement postal, les conditions de remise des objets ordinaires ou à la personne (recommandés), etc. Le terme « distribution » est donc générique et englobe la distribution à proprement parler d'un objet, mais aussi toute l'organisation en amont et en aval de la distribution elle-même. À noter que 2016 a vu le premier litige portant sur les services à la personne. La deuxième source de litiges avec 553 saisines est la réexpédition qui, après plusieurs années de stabilité, croît pour atteindre 24 %.

La troisième cause génératrice de griefs est la perte d'un envoi qui représente 520 saisines, mais en baisse sensible, à 22 %.

La recevabilité des saisines

833 saisines étaient recevables en 2016. Le taux de recevabilité des saisines augmente légèrement à 36 %. Il faut déplorer l'appauvrissement qualitatif de la rédaction des saisines, qui se traduit par des dossiers sans substance, non étayés des pièces nécessaires, parfois seulement déclaratifs. Il s'agit également souvent de demandes inappropriées, voire de saisines trop précoces sans que les services clients aient été sollicités, en premier ou deuxième niveau. Le nombre de saisines non recevables en témoigne,

Répartition des saisines par catégorie de litiges



833
avis émis

évoluant à 1509 en 2016. Les saisines non recevables pour une médiation sont retournées immédiatement au plaignant. Le plaignant est invité à transmettre sa saisine au Service Client de Libourne, pour la grande majorité des cas, afin d'y recevoir le traitement ad hoc, en première instance, ou bien en recours.

Beaucoup de saisines non recevables consistent en des demandes prématurées émanant de plaignants, impatients de voir leur litige résolu, et supposant que la solution est facile à trouver. C'est pourquoi, escomptant gagner du temps, ils occultent l'interlocuteur de premier ou second niveau, lequel peut leur procurer des explications, leur prodiguer des conseils pour l'avenir et leur proposer une solution. Le caractère prématuré se vérifie toutefois moins quand le litige est relatif à des problèmes qui sont intervenus sur la chaîne de traitement dans sa globalité, tels, la détérioration, la perte, ou le retard, avec des taux de recevabilité respectifs de 63 %, 51 % et 48 %. Quand le plaignant est confronté à un problème de cette nature, il en suppose la complexité et s'adresse plus naturellement au service client, en sachant attendre la réponse. Si la réponse des services ne le satisfait pas, et a fortiori en l'absence de réponse, le plaignant peut évidemment solliciter à nouveau le Médiateur. Ce fut le cas pour 1148 saisines devenues recevables pour une médiation, après qu'elles aient été non recevables.

Les saisines relevant de l'international

101 saisines relevant de l'international ont été recevables en 2016, en légère augmentation par rapport à 2015. Le terme « international » signifie les flux à l'import et à l'export. L'activité représente 12 % du total des saisines recevables du Courrier.

La cause principale des litiges est la perte qui représente 46 % des dossiers relevant de l'international, soit 47 saisines recevables.

Il faut souligner que les flux transfrontaliers ont la particularité que leur instruction requiert l'intervention ou le concours d'un autre opérateur postal, souvent étranger. Il s'ensuit un temps additionnel souvent conséquent pour traiter le litige. De plus pour certaines provenances ou destinations, le processus de suivi informatique du Courrier peut être lacunaire, voire ne pas exister, induisant le risque que l'instruction ne débouche sur aucun résultat exploitable.

Les avis émis

Ce sont 833 avis qui ont été émis en 2016.

Les saisines recevables ont été transmises pour 91 % d'entre elles au Service Client Courrier afin d'obtenir des pièces complémentaires au dossier, ainsi que des éléments d'analyse.

Les autres services et notamment les directions Services-Courrier-Colis (DSCC) territoriales ont été sollicités pour 74 saisines, soit pour 9 % seulement. C'est donc le Service Client Courrier qui est l'interlocuteur principal du Médiateur, sauf pour les litiges qui appellent une analyse des causes au plus près de l'endroit où elles sont nées. C'est notamment le cas pour les saisines portant sur des problèmes de distribution ou de réexpédition voire de raccordement postal à l'instar du CIDEX.

Par ailleurs, 20 saisines ont été envoyées à PhilaPoste ou Médiapost, sur des sujets spécifiques relevant de leurs compétences respectives, ainsi qu'à la direction générale de la Branche Courrier concernant des questions de définition de la politique organisationnelle ou commerciale.

69 % des saisines ont donné lieu à un avis favorable ou partiellement favorable au plaignant. Il s'agit d'un taux stable ces six dernières années.

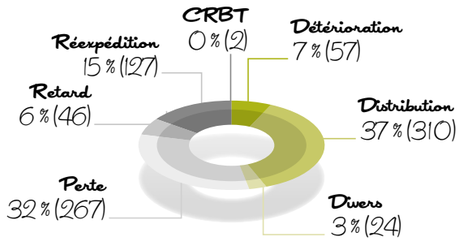
Les délais de traitement

Pour 2016, même en légère augmentation, les délais de traitement à hauteur de 42,5 jours, sont très inférieurs à l'objectif de deux mois que s'est fixé le Médiateur. Rappelons à cet égard que les textes sont moins ambitieux et prévoient une réponse dans un délai inférieur à 3 mois.

Le délai moyen est la résultante des délais respectifs de chaque étape parcourue par une saisine. Le respect du délai de chaque étape, qu'il s'agisse de l'enregistrement des pièces, de l'émission de l'accusé de réception, de la demande et de la réception des pièces nécessaires

Éléments statistiques **COURRIER**

Répartition des avis émis



94 %
des avis
acceptés par le plaignant

à compléter le dossier, de l'instruction du dossier et de la rédaction de l'avis, est primordial pour la garantie de la performance globale du processus de traitement de la saisine.

L'accusé de réception de la saisine, qu'elle soit ou non recevable, est transmis au plaignant sous 3 jours en moyenne. Il s'écoule 26 jours entre la demande des pièces complémentaires formulée aux services de La Poste et leur réception.

L'instruction du dossier, la rédaction de l'avis et son envoi au plaignant s'effectuent en 17 jours.

La vigilance apportée à la maîtrise des délais participe du souci constant de donner au plaignant, mais aussi à La Poste, une réponse rapide et concise, étayée et porteuse d'une proposition de solution qui convienne au mieux aux parties.

Les indemnisations suite à avis

431 avis contenaient une proposition d'indemnisation, soit 52 % du total. Le montant moyen des indemnisations s'établit à 99,50 €. Le montant global a augmenté de 7 %, soit 42 k€, sous l'effet mécanique de l'accroissement du nombre de saisines.

Les montants unitaires sont peu élevés mais l'octroi d'une indemnisation ou d'un geste commercial, contribue grandement à restaurer la relation de confiance, qui avait pu être altérée, entre le plaignant et La Poste.

Nombre de litiges par tranche d indemnisation

Indemnisations	Nombre	%	Valeur
< 15 €	83	19 %	659,97 €
15 € à 29 €	113	26 %	2 314,85 €
30 € à 99 €	141	33 %	6 679,0 €
100 € à 299 €	55	13 %	8 618,41 €
300 € à 1 000 €	37	9 %	17 142,90 €
> 1 000 €	2	0 %	7 457,00 €
Total	**431**	**100 %**	**42 872,22 €**

L'acceptation ou non de l'avis

Sur 833 avis, 50 ont donné lieu à un refus de la part du plaignant. L'avis est depuis début 2016, transmis avec un formulaire par lequel le plaignant peut exprimer son accord ou son désaccord, avec les conclusions de l'avis. Le taux d'acceptation par le client est donc de 94 %. C'est la traduction que les avis du Médiateur permettent la résolution définitive des litiges qui ont été soumis à son examen. La totalité des avis et des préconisations contenues a été acceptée et aussitôt mise en œuvre par les services de La Poste.

Il s'agit d'un véritable indice de satisfaction, tant du point de vue des plaignants que de celui de La Poste. Il témoigne de la qualité du processus clair et efficace de médiation, et de sa maturité.

À noter que certains plaignants ont eu la délicatesse d'adresser au Médiateur l'expression de leur satisfaction d'avoir vu leur litige instruit de façon personnalisée et minutieuse, même si la conclusion de l'avis ne leur était pas favorable.



EXEMPLES DE MÉDIATION Courrier

Indemnisation en cas de délai d'acheminement aberrant

Interprétation restrictive de l'article R. 2-3 du Code des postes et des communications électroniques : un retard de plus de 40 jours n'équivaut pas à une perte en termes d'indemnisation.

LE LITIGE

Le 31 mai et le 7 juin 2016, la SARL M. a confié à La Poste deux colissimos expert avec assurance optionnelle de 300 € pour le premier, et 150 € pour le second.

Le premier envoi a été livré le 24 août 2016, le second le 26. Les frais de port de l'un et l'autre envoi ont été remboursés à la SARL.

Celle-ci invoque les dispositions de l'article R 2-3 du Code des postes et des communications électroniques pour demander à bénéficier également de l'indemnité prévue en cas de perte des deux envois, soit 300 € et 150 €, ni l'un ni l'autre n'ayant été livré dans le délai de 40 jours prévu par ce texte.

L'ANALYSE

L'article R 2-3 du Code des postes et des communications électroniques dispose que : *« est considéré comme perdu un envoi postal qui n'a pas été distribué à son destinataire dans un délai de quarante jours à compter de sa date de dépôt dans le réseau du prestataire »*.

Le Médiateur a considéré que, quelle que soit la portée que l'on accorde à cette rédaction sibylline, et à ses conséquences, son application en l'espèce se heurtait au principe de la réalité du préjudice qui gouverne toute mesure de réparation, laquelle s'apprécie *in concreto* et non *in abstracto*. En l'espèce, la SARL n'avait subi aucune perte, les envois ayant finalement été livrés. Dès lors, elle n'était pas fondée à demander pour le principe l'application d'une règle qui ne trouve pas à s'appliquer dans la réalité, la cause qui pourrait en déclencher l'application (la perte) n'étant finalement pas avérée. Sauf à considérer que le dépassement d'un délai de 40 jours pour la livraison d'un envoi crée automatiquement les conditions de l'indemnisation pour perte et la rend obligatoire, quel que soit le sort ultérieurement subi par l'envoi, ce que le Médiateur se refuse à admettre, et que le texte ne dit pas.

La conclusion

➜ Les envois avaient incontestablement subi tous les deux un délai d'acheminement aberrant, qui justifiait le remboursement des frais de port, justement effectué par La Poste, sur le fondement du retard. Le Médiateur n'a pas souhaité aller au-delà, sur celui de la perte.

Bonne foi des deux parties : élaboration d'une solution concertée

LE LITIGE

Madame R. demande le rétablissement d'une distribution des envois postaux lui étant adressés dans la boîte aux lettres située en limite de sa propriété. Elle ajoute qu'elle avait tenté, en vain, de trouver un emplacement conforme aux demandes de La Poste.

La Poste, pour sa part, confirme les difficultés d'accès et les problèmes de sécurité liés à cette distribution : l'adresse n'est pas facilement repérable, et le chemin d'accès à la boîte aux lettres, située au fond d'une impasse, ne comporte pas d'aire de retournement pour le véhicule du facteur. La Poste fait également état d'un chien agressif susceptible de constituer un danger, sans en apporter de preuve formelle.

L'ANALYSE

Cependant, après discussion avec les services du Médiateur, La Poste a convenu de l'entière bonne foi de Madame R., confrontée à une situation paradoxale.

Même si elle la déplorait, Madame R. en effet ne contestait pas le bien-fondé de la position de La Poste, notamment s'agissant de la dangerosité de l'itinéraire (impossibilité d'effectuer une marche arrière pour les véhicules).

Elle avait même tenté, début février 2016, de poser une boîte aux lettres en bordure de la route nationale, sur un emplacement qui convenait à La Poste, mais s'était heurtée à une interdiction d'occupation du domaine public qui lui avait été notifiée (ainsi qu'à La Poste) par la Mairie.

La Poste a reconnu, de ce fait, la difficulté de la situation dans laquelle se trouvait Madame R., placée entre deux acteurs publics aux exigences divergentes, et a convenu avec les services du Médiateur de se substituer à elle afin de rechercher auprès de la collectivité concernée une solution d'implantation de la boîte aux lettres.

En attendant qu'un consensus soit trouvé sur l'emplacement du nouveau point de raccordement postal, La Poste a accepté de distribuer de nouveau le courrier dans la boîte aux lettres actuelle de Madame R., le facteur, à titre exceptionnel, ayant accepté de parcourir à pied le tronçon d'impasse séparant la route nationale et le portail de la propriété de Madame R., sous réserve que le (ou les) chien(s) ne lui fasse(nt) courir aucun danger.

La conclusion

➜ Cette proposition de règlement amiable, à la fois pragmatique et respectueuse de l'usager, a mis un terme au litige.

Accessibilité

EXEMPLES DE MÉDIATION Courrier

Demandes d'information auprès du Médiateur

Le Médiateur n'a pas compétence pour déclarer une clause illicite. Il n'a pas davantage vocation à conseiller les plaignants.

LE LITIGE

Monsieur V. se plaint de dysfonctionnements répétés dans l'exécution d'un contrat de réexpédition temporaire du courrier. Il se limite à demander au Médiateur si la clause limitative de responsabilité figurant dans l'article 11 du contrat de réexpédition est abusive.

Dans un autre dossier, Madame M. demande au Médiateur de la conseiller dans le choix d'un produit ou service de La Poste adapté à un envoi futur (résiliation d'un bail pour son fils).

L'ANALYSE

Le Médiateur a rappelé à Monsieur V. qu'il ne lui appartient pas d'empiéter sur les pouvoirs du juge en déclarant une clause illicite. En revanche, il lui est loisible d'en écarter l'application, dans sa proposition de règlement amiable, au cas par cas, si elle lui paraît, dans l'espèce qu'il examine, douteuse ou inéquitable.

Il a également rappelé à Madame M. qu'un Médiateur ne peut en aucun cas délivrer des conseils, notamment commerciaux, aux demandeurs. En effet, ce faisant, il outrepasserait ses attributions, qui concernent exclusivement le règlement des litiges existants, et se substituerait à tort au professionnel (La Poste), ce que son indépendance et sa neutralité lui interdisent.

La conclusion

➜ Monsieur V. a été informé que son dossier était classé et Madame M. a été invitée à s'adresser à son point de contact postal afin que celui-ci lui dispense toutes les informations souhaitées, ou à consulter l'abondante documentation commerciale de La Poste, disponible sur son site Internet ou, à la demande, en Bureau de poste.



Contestation de la suppression de boîtes aux lettres de relevage sur le territoire de la commune

LE LITIGE

Le Maire conteste la suppression, sans concertation, de trois boîtes aux lettres de relevage sur le territoire de sa commune. Il sollicite le Médiateur afin « d'obtenir une écoute constructive » ainsi que le rétablissement des trois boîtes aux lettres supprimées.

L'ANALYSE

L'article L. 1 du Code des postes et des communications électroniques donne la liste des obligations mises à la charge du prestataire du service universel postal, à savoir La Poste.

Il rappelle que les services de levée et de distribution du courrier doivent être assurés tous les jours ouvrables. Il précise que « le service universel postal concourt à la cohésion sociale et au développement équilibré du territoire » et qu'« il est assuré dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité en recherchant la meilleure efficacité économique et sociale ».

Il résulte de ces dispositions que la décision d'implanter, de déplacer ou de supprimer une boîte aux lettres de relevage relève de la compétence de La Poste, mais que celle-ci doit respecter les principes « d'égalité, de continuité et d'adaptabilité » du service universel postal.

Selon les comptages qui ont été effectués, les trois boîtes aux lettres de relevage supprimées avaient moins de six plis déposés par jour.

La Direction Services-Courrier-Colis compétente a également été confirmer qu'il y a encore 6 boîtes aux lettres de dépôt en service sur la commune – qui compte 7 500 habitants – lesquelles font l'objet d'un relevage quotidien à 9 h en semaine et à 7 h le samedi.

Dans ces conditions, la décision de La Poste de retirer trois boîtes aux lettres de relevage – dont le volume total moyen était inférieur à 15 plis par jour – ne remettait pas en cause les principes « d'égalité » ou de « continuité » des habitants de la commune devant le service universel postal.

Cette décision s'inscrit, au contraire, dans le cadre de la politique « d'adaptabilité » que La Poste met en œuvre afin d'assurer sa mission d'opérateur du service universel postal dans le respect des conditions d'équilibre économique.

Le Médiateur s'est assuré que les élus municipaux avaient été suffisamment associés au projet de La Poste d'optimisation du schéma d'implantation des boîtes aux lettres sur le territoire de la commune et que la Commission départementale de présence postale territoriale (CDPPT) s'était tenue sur le dossier.

La conclusion

➜ Dans ces conditions, le Médiateur n'a pas proposé à La Poste de revenir sur sa décision de supprimer trois boîtes aux lettres de relevage sur le territoire de la commune, puisque cette décision ne portait pas atteinte au principe « d'égalité » des habitants, ni à celui de « continuité » devant le service universel postal.

Le Médiateur a invité le Directeur des Services-Courrier-Colis géographiquement compétent à s'assurer que les instances de concertation avec les élus locaux étaient régulièrement en place, comme cela est prévu par le Contrat de Présence Postale Territoriale 2014/2016 conclu entre l'État, l'Association des Maires de France et La Poste.



Saisines concomitantes du Médiateur et du Juge

Rappel des règles de saisine du Médiateur quand il y a recours à la justice.

LE LITIGE

Madame C. a souscrit un contrat de réexpédition dont La Poste s'est fort mal acquittée, celle-ci continuant à distribuer le courrier de Madame C. à son ancienne adresse. Or, parmi ces courriers non réexpédiés, se trouvent des papiers appelant un paiement rapide. Ne recevant pas ces courriers, Madame C. a eu des majorations pour non-paiement dans les délais, majorations dont elle demande réparation à La Poste. La Poste refuse : Madame C. saisit le Médiateur.

L'ANALYSE

La requête respectant les critères de forme (nécessité de s'adresser d'abord au Service Consommateurs de La Poste) et de délai (il doit s'être écoulé moins d'un an entre la réclamation et la saisine du Médiateur), le Médiateur s'est déclaré compétent et a instruit le dossier. Pour les besoins de l'enquête, il a consulté La Poste qui, en retour, lui a fait savoir qu'elle venait d'être assignée en justice par Madame C. pour cette même affaire.

Or, le Médiateur ne peut pas instruire une affaire dont la justice est saisie. Le nouvel article L 612-2 du Code de la consommation qui énonce les conditions de recevabilité d'une requête en médiation, dispose qu'un litige ne peut pas être examiné par le Médiateur de la consommation si ce litige « a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre Médiateur ou par un tribunal ».

La conclusion

➜ Le Médiateur a dès lors informé Madame C. qu'en application de l'article ci-dessus, il devait procéder à la clôture de son dossier. La requérante n'a pas contesté. Les nouvelles dispositions du Code de la consommation sont reprises dans la Charte du Médiateur du Groupe La Poste.



EXEMPLES DE MÉDIATION Courrier

Lien de causalité entre le dysfonctionnement et le préjudice

Le dédommagement ne peut être accordé que si la réalité du préjudice et le lien de causalité entre le dysfonctionnement et celui-ci sont établis.

LE LITIGE

Monsieur K. a saisi le Médiateur d'une demande relative aux conditions de distribution d'une lettre recommandée qui lui est destinée. L'envoi contient une convocation à un entretien préalable à licenciement. Monsieur K. invoque la distribution irrégulière de l'envoi à son fils de 14 ans qui l'a mis avec de la publicité, ce qui ne lui a pas permis d'en prendre connaissance et de préparer convenablement l'entretien (auquel il a néanmoins assisté) et le licenciement qui s'en est suivi, pour demander à bénéficier d'une indemnité.

L'ANALYSE

Le Médiateur a rappelé à Monsieur K. que l'indemnisation d'un préjudice suppose que le demandeur établisse la réalité du dommage et la relation causale directe entre la faute commise et le préjudice dont il se plaint.

En l'espèce, même si La Poste a admis qu'il n'était ni judicieux ni conforme à ses obligations réglementaires de distribuer l'envoi à un mineur, qui ne justifiait en outre d'aucun mandat afin de lui donner décharge de la lettre recommandée adressée à son père, Monsieur K. n'établissait ni la réalité du préjudice qu'il aurait subi de ce fait, ni surtout le lien de causalité entre le dysfonctionnement postal et son licenciement.

En effet, le courrier recommandé de l'employeur avait été doublé d'un envoi en lettre simple qui avait permis à Monsieur K. (à supposer que le « classement » de la lettre recommandée par l'adolescent qui en avait donné décharge soit prouvé, ce qui n'était pas le cas) de connaître la date de l'entretien et de s'y présenter, mais aussi, de le préparer, contrairement à ce qu'il affirmait.

La conclusion

➜ Le Médiateur a donc émis un avis défavorable à la demande formulée par Monsieur K.

ÉCOUTE

Délai anormal d'acheminement

LE LITIGE

Un contrat de vente est conclu entre une styliste, résidant en Guadeloupe, et une future épousée, pour une tenue sur mesure destinée à être portée le jour d'un mariage, prévu le 22 août à Marie-Galante. L'expéditrice a pris soin de déposer un colissimo recommandé outre-mer (OM), au bureau de Trois-Ilets, le 1er août, afin de garantir son engagement contractuel de livraison au plus tard le 10 août. Ce produit n'étant pas admis pour cette liaison géographique, La Poste n'accepte contractuellement aucun engagement de délai d'acheminement et de distribution. Le 21 août, la tenue de mariage est toujours dans les locaux du bureau de poste de dépôt, qui refuse de la rendre à son expéditrice lorsqu'elle propose de l'amener par ses propres moyens à Marie-Galante. Le colissimo recommandé est finalement acheminé par La Poste, mais parvient à la mariée trois jours après son mariage. La styliste, qui a remboursé la mariée, demande l'indemnisation de ses préjudices, matériel comme moral, sans les chiffrer. La Poste ne fait aucune offre indemnitaire.

L'ANALYSE

La Poste, après avoir accepté un contrat en méconnaissance de ses conditions générales de vente, a retenu l'envoi 21 jours sur le lieu de dépôt, sans prendre contact avec l'expéditrice, puis a refusé sa demande de résilier ce contrat, qui n'avait pourtant reçu aucun commencement d'exécution, sans motivation explicite et en contradiction avec l'article R. 1.1.5 alinéa 2 du Code des postes et communications électroniques. Ces faits ont empêché l'expéditrice de tenir son engagement contractuel de livraison au plus tard le 10 août.

La conclusion

➜ Le Médiateur, le fait générateur du préjudice résultant d'une erreur de La Poste, a émis l'avis que celle-ci rembourse à la styliste le prix facturé pour la tenue de mariage.



Recommandations du Médiateur COURRIER

Conditions spécifiques de vente de l'Abonnement Mobilité Courrier

Dans plusieurs dossiers qu'il a eu à connaître, le Médiateur a constaté l'inaccessibilité des conditions contractuelles avant la conclusion du contrat en ligne, ou avant le paiement de la carte d'abonnement au guichet (pack sous film plastifié).
Plus précisément, les usagers ne peuvent avoir accès aux conditions contractuelles, que ce soit en ligne (boutique La Poste) ou au guichet d'un bureau de poste, qu'après avoir souscrit le contrat. Cet état de fait contrevient aux dispositions de l'article L 111-1 du Code de la consommation (information précontractuelle).
Le Médiateur recommande à La Poste de dissocier ces conditions spécifiques des pochettes de vente, comme de la souscription du contrat en ligne, afin de les rendre parfaitement accessibles aux usagers, dans les mêmes conditions que les conditions générales de vente Courrier-Colis de La Poste. Cette action mettrait ainsi les faits en concordance avec le renvoi (1), figurant à la fin du document contractuel spécifique à cet Abonnement.

Réponse de La Poste

➜ Le Médiateur recommande de rendre accessibles les conditions spécifiques de vente de l'Abonnement mobilité de manière séparée des pochettes de vente de ce produit, et de la souscription du contrat en ligne afin de les rendre parfaitement accessibles aux usagers.
Les conditions spécifiques de l'Abonnement Mobilité commercialisées en bureau de poste sont effectivement imprimées à l'intérieur des pochettes de l'Abonnement Mobilité.
Néanmoins, elles sont également disponibles avant tout acte d'achat, en version papier dans les pupitres et classeurs dans les bureaux de poste qui en disposent, ainsi qu'en version dématérialisée dans les automates existant dans les bureaux de poste.
Les conditions spécifiques de la réexpédition en ligne sont disponibles au sein des conditions spécifiques de la Boutique.
Néanmoins, La Poste prend note de cette recommandation utile du Médiateur qui va améliorer l'accessibilité des conditions spécifiques à ce service en ligne, et va procéder à la mise à disposition des conditions spécifiques de la réexpédition en ligne au sein des pages consacrées à celles-ci dans la Boutique, en amont de l'acte de souscription.

Envois de chèques-vacances

Comme pour d'autres produits de même nature, revêtant une valeur monétairement chiffrable, par exemple les chèques-restaurant, des disparitions nombreuses et récurrentes des envois après leur introduction dans le réseau postal ont été constatées.
Il est apparu au Médiateur que les chèques-vacances, aisément identifiables du fait des destinataires mentionnés dans l'adressage des envois, étaient perdus de manière récurrente avant leur distribution. Ces envois sont généralement effectués par lettre recommandée au taux R1, afin, selon les plaignants, de « ne pas attirer l'attention sur la valeur de leur contenu ». Les dossiers analysés ne permettent pas d'identifier un point particulièrement sensible du réseau d'acheminement, ni un problème spécifique lié à une localisation géographique.
Le Médiateur recommande à La Poste d'étudier la possibilité de créer un produit spécial, dédié à l'acheminement des chèques-vacances et autres produits de même nature, afin de sécuriser leur acheminement, et de résoudre les problèmes de preuve qui se posent en matière indemnitaire. En effet, des disparitions fréquentes et non localisées du même type de produit, facilement identifiable par la mention de ses destinataires, risquent de par leur récurrence d'être analysées comme la commission d'une faute lourde en matière de sécurisation de ces envois, de nature à entraîner la levée du plafond indemnitaire contractuel.

Réponse de La Poste

➜ Le Médiateur souligne que les dossiers qui lui sont soumis concernant la perte d'envois de chèques-vacances sont souvent relatifs à des envois réalisés en Lettre recommandée au taux R1. Les expéditeurs feraient ce choix afin de ne pas attirer l'attention sur la valeur de leur contenu.
Or, si ce critère de choix est compréhensible, l'expéditeur prend un risque conséquent en cas de perte ou de vol de l'envoi, car il ne pourra être indemnisé qu'à hauteur du taux R1 choisi (16 €), largement inférieur à la valeur du contenu.
De fait, d'autres produits existent déjà qui permettent de sécuriser à leur juste valeur ce type d'envoi, tout en offrant le suivi de l'envoi, une remise contre signature, une preuve de distribution conservée par La Poste pendant 1 an, et la possibilité d'avoir un avis de réception, tels que :
- **la Lettre recommandée au taux R2 (indemnisation à hauteur de 158 €) et R3 (indemnisation à hauteur de 458 €) ;**
- **la Valeur Déclarée, avec une assurance ad valorem intégrée jusqu'à 600 € et extensible jusqu'à 5 000 €.**

Consultation du destinataire d'un envoi postal endommagé

Il est courant que, dans un dossier d'enquête pour avarie initié par l'expéditeur, on ne dispose pas du témoignage du destinataire. S'il est vrai que La Poste consulte régulièrement le service postal qui a réalisé la distribution de l'envoi, de même que sa base de données des constats d'avarie, elle n'interroge que rarement le destinataire. Celui-ci est pourtant le mieux placé pour attester de l'avarie et la décrire, tant dans sa nature que dans son étendue.
Au travers des dossiers de médiation, il est apparu que nombre d'opérateurs étrangers – et notamment les opérateurs anglo-saxons –, dans les cas d'avarie sur envois internationaux import, envoyaient un questionnaire à leur destinataire afin de recueillir son témoignage sur l'avarie. Composé d'une douzaine de questions relatives au contenu de l'envoi, à l'étendue du dommage, à la nature du conditionnement, à la solidité de l'emballage, à l'existence de signes extérieurs de détérioration, aux éventuelles réserves à la livraison, à la disponibilité de l'envoi détérioré, etc., ce questionnaire se révèle d'une grande utilité pour confirmer,

Recommandations du Médiateur **COURRIER**

préciser ou infirmer les déclarations de l'expéditeur réclamant. Il n'est pas rare qu'à l'inverse de l'expéditeur, le destinataire fasse état d'un emballage manifestement insuffisant de l'envoi qui lui est parvenu détérioré. Ce questionnaire, en donnant une nouvelle portée à l'enquête, permet à l'opérateur qui a reçu la réclamation de l'expéditeur de faire à celui-ci une réponse circonstanciée et argumentée.
Le Médiateur recommande que La Poste s'inspire de cet exemple et, dans un souci de symétrie des formes, l'expérimente, au moins pour les envois internationaux import déclarés endommagés.
Au-delà, il pourrait être envisagé de généraliser cette pratique, et de l'étendre à l'ensemble des envois détériorés, y compris nationaux, lorsqu'il manque, au dossier, le témoignage du destinataire.

Réponse de La Poste

➜ Le Médiateur évoque des cas où un expéditeur à l'étranger réclame auprès de son opérateur postal pour l'avarie d'un envoi international distribué en France par La Poste. L'opérateur postal étranger entre alors en contact avec La Poste pour connaître les conditions de distribution de l'envoi et pouvoir répondre à son réclamant, à travers des procédures normées issues notamment de l'Union Postale Universelle (UPU). Afin de répondre à cette sollicitation entre opérateurs, La Poste interroge l'établissement de distribution pour connaître les conditions de distribution de l'envoi en question, mais n'interroge pas le destinataire, comme le suggère le Médiateur.
Dans le cadre des sollicitations des opérateurs postaux étrangers, La Poste ne néglige pas pour autant l'avis du destinataire, qu'elle peut interroger, en particulier dans les cas de sollicitations d'opérateurs postaux pour envois non parvenus.
Concernant les envois endommagés ou insuffisamment emballés, comme le signale le Médiateur, la déclaration du destinataire au moment de la distribution, ou peu de temps après via le 3631, n'est pas rare. Ainsi, à l'occasion du traitement de la demande de l'opérateur étranger par le SERCI, il est possible de réaliser le rapprochement avec la déclaration du destinataire.
En l'absence d'action du destinataire auprès du 3631, La Poste ne dispose que des traces dans le système de suivi ou dans les bordereaux de distribution. Elle peut cependant contacter l'établissement distributeur pour réaliser une enquête.
Si l'expéditeur à l'étranger émet une réclamation pour avarie, c'est a priori parce que son destinataire la lui a signalée. Dès lors, l'envoi d'un questionnaire au destinataire dans les cas d'avarie pourrait créer une confusion dans l'esprit de l'expéditeur comme du destinataire, en leur laissant ainsi penser que l'opérateur postal chargé de la distribution est responsable de l'avarie et se prépare à les indemniser.
Surtout cela risque d'aboutir à donner du crédit à des informations recueillies plusieurs jours après la distribution qui, dans la plupart des cas, ne pourront pas être considérées comme des preuves, s'agissant d'éléments purement déclaratifs relevés dans le cadre d'une réponse à un questionnaire.

C'est d'ailleurs la raison pour laquelle l'article 24.1.4 de la Convention Postale Universelle impose au destinataire une obligation de diligence pour les colis, les envois recommandés ou avec valeur déclarée. L'article 24 prévoit en effet que la responsabilité de l'opérateur désigné est maintenue :
« 1.1 lorsqu'une spoliation ou une avarie est constatée soit avant la livraison, soit lors de la livraison de l'envoi ;
1.2 lorsque la réglementation intérieure le permettant, le destinataire, le cas échéant l'expéditeur s'il y a renvoi à l'origine, formule des réserves en prenant livraison d'un envoi spolié ou avarié ;
1.3 lorsque la réglementation intérieure le permettant, l'envoi recommandé a été distribué dans une boîte aux lettres et que le destinataire déclare ne pas l'avoir reçu ;
1.4 lorsque le destinataire ou, en cas de renvoi à l'origine, l'expéditeur d'un colis ou d'un envoi avec valeur déclarée, nonobstant décharge donnée régulièrement, déclare sans délai à l'opérateur désigné qui lui a livré l'envoi avoir constaté un dommage ; il doit administrer la preuve que la spoliation ou l'avarie ne s'est pas produite après la livraison ; le terme "sans délai" doit être interprété conformément à la législation nationale. »
L'obligation pour le destinataire d'agir « sans délai » vise à faciliter l'établissement de la preuve, mais ne prive pas pour autant l'expéditeur ou le destinataire du droit à réclamation dans le délai légal.
La procédure instaurée par l'UPU est très standardisée par le Règlement de la poste aux lettres (notamment avec l'établissement de documents CN08 et CN18 pour faire une réclamation et précise les délais de réponse entre opérateurs postaux) et est reconnue internationalement, ce qui est un gage d'efficacité.

Dans ce contexte, l'envoi d'un questionnaire aux destinataires, en complément de la procédure UPU, ne peut que renchérir les coûts de traitement de la réclamation, étant rappelé le régime de réclamation institué par l'article 19 de la Convention Postale Universelle qui prévoit que les opérateurs postaux ne sont tenus d'accepter que les réclamations concernant les colis, les envois recommandés ou avec valeur déclarée, et non les envois ordinaires pour lesquels aucune indemnisation n'est accordée.

En outre, il est clair que lorsqu'une réclamation est émise sur ces trois catégories de produits, les procédures de l'UPU permettent d'instaurer un dialogue avec le destinataire et/ou l'expéditeur, via l'opérateur du pays d'expédition, lesquels peuvent faire valoir leurs droits plus facilement si le destinataire fait preuve de diligence.
Pour ces raisons, il ne paraît pas opportun à La Poste de suivre la recommandation du Médiateur, dès lors que le service après-vente ne semble pas donner lieu à critiques dans ce domaine, que le destinataire est consulté lorsque cela s'avère utile, et que des enquêtes de satisfaction réalisées régulièrement complètent le dispositif existant pour mieux identifier les problèmes rencontrés par l'usager.

Éléments statistiques **COLIS**



2 647 saisines ont été enregistrées en 2016, soit une progression de 18 %.
L'intermédiation reste stable à 2 %. La proportion d'avis favorables est à 70 % en légère diminution. La durée de traitement des dossiers s'est allongée sensiblement et s'établit à 44,5 jours. Le montant moyen de l'indemnisation est stable à hauteur de 205 €.

AMIABLE

2647
saisines enregistrées

Le taux d'intermédiation est de 2 % depuis plusieurs années. C'est donc 98 % des plaignants qui s'adressent au Médiateur directement sans avoir recours au service d'un intermédiaire. Les associations de consommateurs sont les intermédiaires les plus sollicités avec 20 % des saisines indirectes, en diminution toutefois. Les avocats, conseils, curateurs, tuteurs et mandataires, ont porté 19 % des saisines indirectes à la connaissance du Médiateur. Enfin, d'autres médiateurs ont communiqué un quart des saisines indirectes. Il s'agit essentiellement de médiateurs d'opérateurs postaux étrangers. Le Défenseur des droits représente 2 % de ces saisines.

90 % des saisines proviennent de particuliers. 10 % émanent de personnes morales, entreprises, associations, syndicats, ou encore collectivités territoriales. Les entreprises en question sont des petites et moyennes entreprises, TPE et PME.

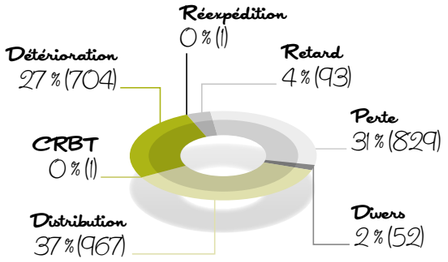
992 saisines ont été formulées par Internet. Le taux de saisine via le site du Médiateur a crû largement à 37 % en 2016. Cette nette augmentation résulte de la facilité d'accès du site du Médiateur, conjuguée au fait que les plaignants sont souvent des utilisateurs du e-commerce, donc particulièrement habitués à l'usage des outils de l'internet. Ce taux ne peut que progresser à l'avenir.

La répartition par catégorie de litiges

Avec 2 647 saisines en 2016, l'activité Colis représente 20 % du volume total de saisines reçues en médiation. Il s'agit d'une légère augmentation, a fortiori quand on la rapporte à la forte croissance du trafic Colis. Probablement est-ce le résultat de l'amélioration continue de la qualité de service des prestations du Service Clients ColiPoste, qui donne satisfaction plus rapidement au client et à ses attentes.

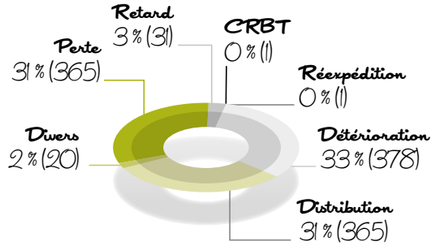
En augmentation significative avec 37 % du total des litiges Colis, la distribution est la première source des différends. Le vocable « distribution » signifie à la fois la distribution d'un objet à proprement parler, mais également l'ensemble des opérations en amont et en aval qui participent de l'organisation de la distribution. En nette diminution, la perte est le deuxième motif de litiges, avec 31 % des saisines Colis. La détérioration est la troisième source des insatisfactions avec 27 %.

Répartition des dossiers par catégorie de litiges



1161
avis émis

La répartition des avis émis



96 %
des avis acceptés
par le plaignant

La recevabilité des saisines

1 161 saisines ont été recevables pour 1 647 saisines reçues. L'année 2016 enregistre une forte diminution du taux de recevabilité à 44 %. Elle s'explique par la baisse notable de la qualité des saisines tant dans la forme que dans le fond. Beaucoup ne sont que déclaratives, succinctes et dénuées des éléments nécessaires à l'instruction. Un nombre important de saisines non recevables est constitué de saisines qui arrivent prématurément au Médiateur. À signaler également l'incitation faîte par certains sites de e-commerce, et non des moindres, à leurs clients, de s'adresser au Médiateur du groupe La Poste, sans préciser les étapes préalables.

Les litiges relatifs à la détérioration des envois sont recevables à hauteur de 53 % d'entre eux. Ce taux est élevé car le litige portant sur la détérioration, souvent complexe à instruire, requiert des investigations approfondies de la part des services de La Poste. Il est donc pertinent que le plaignant ait alors recours au Médiateur.

Avec un taux de 44 %, les saisines relatives à la perte d'un colis sont en grande partie recevables. Le taux de recevabilité pour la distribution est de 38 %.

Cependant, les saisines relatives aux retards, avérés ou parfois seulement présumés, sont trop souvent adressées prématurément au Médiateur, d'où un taux de recevabilité faible de 33 %.

Les saisines non recevables pour une médiation sont retournées immédiatement au plaignant. Il est invité à la transmettre, aussi complète et étayée que possible, à l'adresse du Service Clients ColiPoste pour qu'elle bénéficie du traitement ad hoc. Évidemment, ces saisines peuvent revenir vers le Médiateur et devenir recevables, faute de réponse ou si la réponse du Service Clients ne satisfait pas le plaignant. Ce fut le cas en 2016 pour 240 saisines, soit 21 % du volume total des saisines qui étaient non recevables dans un premier temps.

Les saisines relevant de l'international

Avec 228 saisines liées à l'international en 2016, le volume reste stable. Elles continuent à représenter 20 % des saisines recevables.

Le traitement de litiges relatifs à l'international requiert souvent de disposer d'éléments d'information auprès d'offices postaux étrangers. Or, pour certaines destinations ou provenances, il est difficile d'obtenir des réponses exploitables. Ces éléments sont pourtant indispensables pour une instruction correcte de la saisine. Ces situations peuvent donc s'avérer préjudiciables pour le plaignant et ce à double titre. D'abord parce qu'il pâtit d'un temps d'instruction supérieur à la normale puisque la règle UPU prévoit un délai de 90 jours à l'international. Également, parce que l'enquête menée auprès de l'opérateur étranger peut être stérile ou non exploitable.

Les avis émis

1 161 avis ont été émis en 2016, soit une augmentation minime de 4 %.

96 % des saisines recevables ont été transmises au Service Clients ColiPoste, pour obtenir en retour toutes les informations et pièces indispensables à une analyse exhaustive du dossier.

30 saisines ont été envoyées vers d'autres entités postales lorsque le sujet à traiter les concernait directement. Il peut s'agir de Directions territoriales du Réseau La Poste ou de Directions Territoriales Services Courrier-Colis.

70 % des avis émis ont été favorables ou partiellement favorables au plaignant. Ce sont majoritairement les litiges nés de problèmes relatifs à la distribution et à la perte qui sont générateurs d'avis favorables avec des taux respectifs de 75 % et 70 %. Les litiges ayant pour cause la détérioration ou le retard donnent lieu à 65 % à des avis favorables.

Solution

Les délais de traitement

Le délai global de traitement s'établit à 44,5 jours. Cette augmentation résulte, comme pour le Courrier, de l'incidence de la mise en œuvre de nouveaux processus sur la chaîne de traitement afin de se conformer au texte de la directive européenne portant sur le mode de résolution amiable des litiges de consommation. Néanmoins, cette performance reste très inférieure à l'objectif de deux mois que s'est fixé le Médiateur, alors même que les textes prévoient une réponse dans un délai inférieur à 3 mois. Cette performance vient s'inscrire au bénéfice du plaignant qui reçoit rapidement l'avis du Médiateur.

Le délai moyen performant est donc à porter au crédit de chaque phase qui compose la chaîne de traitement. Chaque phase a une incidence directe sur la performance globale du processus. Le temps d'émission de l'accusé de réception au plaignant est de 2,8 jours, soit un gain d'un jour. Le temps d'attente des pièces en provenance du Service Clients est de 20 jours. Le délai de l'instruction s'est également allongé en passant à 25 jours. Mais avec un délai moyen de 44,5 jours, depuis l'enregistrement de la saisine jusqu'à l'émission de l'avis, tous les maillons de la chaîne sont restés efficients.

Les indemnisations suite à avis

Nombre de litiges par tranche d'indemnisation

Indemnisations	Nombre	%	Valeur
< 15 €	53	8 %	528,07 €
15 à 29 €	96	14 %	1 973,74 €
30 à 99 €	203	30 %	11 501,53 €
100 à 299 €	189	28 %	31 607,31 €
300 à 1 000 €	126	18 %	66 015,75 €
> 1 000 €	16	2 %	28 247,94 €
Total	**683**	**100 %**	**139 874,34 €**

683 saisines recevables ont donné lieu à une proposition d'indemnisation en 2016 soit 59 % d'entre elles. Le montant total des indemnisations est de 140 K€. Le montant moyen est stable à 205 €.

La modicité du montant moyen des indemnisations est le reflet du montant moyen des envois, particulièrement quand ils sont issus du e-commerce entre particuliers.

50 % des indemnisations ont un montant inférieur à 100 €. Les tranches d'indemnisation n'enregistrent aucune variation notable de 2015 à 2016.

Comme pour le Courrier, le montant unitaire de l'indemnisation semble certes modeste, mais sa véritable valeur réside dans le fait que l'indemnisation consolide, voire restaure, la confiance entre le plaignant et le Groupe La Poste.

L'acceptation ou non de l'avis

Si 4 % des préconisations contenues dans l'avis ont été refusées par le plaignant, le taux d'acceptation par le client de 96 % traduit la résolution définitive du litige dans l'intérêt des parties. La totalité des préconisations mentionnées dans les avis du Médiateur ont été mises en œuvre par les services de La Poste.

Le taux d'acceptation des avis est un indicateur primordial témoignant de la satisfaction des plaignants quant à la résolution de leur litige. Des remerciements ont d'ailleurs été adressés au Médiateur par des plaignants au regard du traitement individualisé dont avaient bénéficié leurs saisines, y compris quand l'avis ne leur était pas favorable.



EXEMPLES DE MÉDIATION Colis

Indemnisation d'un préjudice inestimable

LE LITIGE

Le chien de Madame C. est mort. Elle en est très affectée. Pour pouvoir conserver les cendres de son chien, et faire son deuil, elle décide de le faire incinérer. C'est le vétérinaire qui se charge de faire incinérer l'animal, et c'est à lui que doit être retournée l'urne. Or, le colis contenant cette urne n'est jamais arrivé chez le vétérinaire.

L'entreprise chargée de la crémation (expéditrice du colis) a réclamé : en vain. Le vétérinaire (destinataire du colis) a réclamé de même : en vain encore. Madame C. a réclamé aussi : en vain toujours. La Poste ne retrouve pas le colis et, pour accorder une indemnité, demande inlassablement *« le duplicata de la facture d'origine de la marchandise transportée »* – c'est la règle en matière de Colissimo entreprise.

C'est dans ce contexte de grande détresse morale que Madame C. saisit le Médiateur, demandant, sur le fondement de la responsabilité de La Poste pour préjudice moral, *« une proposition d'indemnisation proportionnelle à la souffrance ressentie »*.

L'ANALYSE

Le Médiateur, dans cette affaire, a raisonné en droit, d'abord, en équité, ensuite.

En droit, il est vite apparu que Madame C. ne pouvait pas prétendre à indemnisation pour deux raisons. La première tenant au fait que La Poste ne répond pas des dommages immatériels, tels que le préjudice moral ou le pretium doloris : seul le préjudice réel, justifié par facture, est susceptible de réparation. La deuxième tenant au fait que Madame C. n'était pas partie au contrat dont relevait le colis de l'espèce, expédié par la société chargée de l'incinération à l'adresse du vétérinaire. En droit, il n'était pas possible de proposer à La Poste d'indemniser la requérante.

C'est donc en équité que le Médiateur, après s'être entretenu personnellement avec Madame C., a pu proposer à La Poste d'accorder un dédommagement à la requérante. Deux arguments ont prévalu pour parvenir à cette conclusion.

Une pièce du dossier permettait de penser que le colis avait été distribué dans le sud de la France, et que La Poste avait refusé de le réintroduire dans son réseau, sans frais pour la personne (impossible à identifier) qui l'avait reçu. Sur la foi des propos de cette personne déclarant que le colis ne lui était pas destiné, La Poste aurait pu accepter de reprendre le colis : en ceci, on pouvait considérer qu'elle avait concouru à la disparition définitive du colis.

De plus, la requérante, très affectée par la perte de l'urne, réclamait un dédommagement non pour elle, mais pour faire un don au chenil qui lui avait procuré son chien, aujourd'hui disparu. Le Médiateur a considéré que ce désintéressement de la requérante méritait d'être valorisé dans une approche en équité.

La conclusion

➜ L'entretien avec la requérante a permis de parvenir à un accord sur un montant qui, à le supposer accepté par La Poste, devait mettre un terme au litige. La Poste a accepté la proposition du Médiateur.

À noter cependant : cette proposition, formulée en équité – et c'est le propre de l'équité – ne saurait être créatrice de droit et/ou transposée à d'autres situations approchantes. Elle reste exceptionnelle. Ultime précision : l'envoi par La Poste de cendres et reliques funéraires humaines est expressément interdit (article 4.5.1 des conditions générales de vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste).

Difficultés de preuve en matière de perte de colis collecté en boîte aux lettres, compensées en équité

LE LITIGE

Monsieur G. a confié à La Poste un Colissimo avec signature, avec dépôt en boîte aux lettres et indemnisation *ad valorem* de 200 €, que l'agent collecteur n'a pas trouvé dans sa boîte aux lettres le lendemain. Monsieur G. invoque le vol du colis dans sa boîte aux lettres pour demander une indemnisation, ou une reconnaissance de responsabilité de La Poste.

L'ANALYSE

Il résultait des pièces du dossier que l'envoi avait été annoncé informatiquement le 29 juillet à 15 h 58, la demande d'enlèvement ayant été inscrite dans le suivi informatisé.

Monsieur G. affirmait avoir déposé « discrètement » le colis dans sa boîte aux lettres le même jour au soir. Le lendemain matin, il serait passé vérifier le contenu de sa boîte aux lettres à 9 h 30 pour y ajouter un autre objet. Le colis s'y trouvait toujours en attente d'enlèvement.

À 11 h, Monsieur G. passait relever sa boîte aux lettres. Ni le courrier ni le colis ne s'y trouvaient plus.

Cependant, le facteur collecteur de colis avait, peu après, déposé dans la boîte aux lettres de Monsieur G., l'avis de prise en charge prévu par l'article 2.1.2 des conditions spécifiques de vente, précisant que l'envoi n'avait pu être récupéré, car il ne se trouvait pas dans la boîte aux lettres. Cette information était enregistrée dans le suivi informatisé le même jour à 12 h 56.

Monsieur G. suspectait donc un autre agent postal, en l'occurrence le facteur courrier, passé entre 9 h 30 et 11 h, d'avoir emporté à la fois la lettre et le colis qu'il affirmait avoir déposés dans sa boîte aux lettres, dans les circonstances précédentes.

Ce facteur, interrogé dans le cadre de l'enquête, n'avait conservé aucun souvenir de cette opération.

En droit, en l'absence totale de preuves, dont la charge incombait à Monsieur G., il n'était pas possible de retenir les griefs formulés par celui-ci.

Cependant, les circonstances de l'espèce, et notamment la description détaillée et cohérente des faits effectuée par le demandeur, ont paru au Médiateur de nature à préconiser une mesure d'équité en faveur de ce dernier, sa bonne foi ne paraissant pas susceptible d'être mise en cause.

La conclusion

➜ Le Médiateur a émis l'avis que La Poste accorde à Monsieur G., à titre commercial et sans aucune reconnaissance de responsabilité, un dédommagement ne pouvant excéder 150 €, sur justificatif de la valeur du contenu de l'envoi.

Chaînes de contrats et notion d'expéditeur réel

LE LITIGE

La société E. avait confié à La Poste, pour le compte de Madame L., un Colissimo expert international KPG avec assurance optionnelle à 1 500 € à destination de Hong Kong, parvenu à destination spolié de son contenu, un sac à dos de marque C.

Madame L. contestait le refus d'indemnisation qui lui avait été opposé par La Poste pour défaut de production d'une facture valable c'est-à-dire mentionnant les coordonnées de la société sous contrat avec elle (société E.). Elle souhaitait bénéficier d'une indemnisation de 1 500 €.

L'ANALYSE

On se trouve dans le cas complexe d'une chaîne de contrats, Madame L. ayant contracté avec la société E. afin que celle-ci achemine son envoi (via La Poste), la société E. étant pour sa part sous contrat spécifique (contrat gamme Colissimo entreprise) avec La Poste.

Il a paru évident à la lecture des pièces du dossier que la société E. est un logisticien auquel Madame L. avait fait appel pour confier son envoi à La Poste. Dès lors, étant donné la chaîne de contrats, le Médiateur a estimé que ce n'est pas au nom de la société E., simple intermédiaire, que la facture attestant la valeur du contenu de l'envoi devait être libellée, même si la société E. était seule à être en compte avec La Poste, mais de *l'expéditeur réel,* qui était Madame L., comme mentionné de façon très claire sur le bordereau de transport.

Il appartenait donc à la société E. de communiquer à La Poste la facture d'achat ou d'inventaire de la marchandise transportée, ou *la facture commerciale de la vente de la marchandise transportée* que devait lui communiquer Madame L., ce qu'elle avait fait.

Madame L. versait à son dossier la facture d'achat du sac à dos, émise à son nom par la société C., à hauteur de 3 300 € TTC.

La conclusion

➜ Dès lors, le Médiateur a conclu que le bénéfice de l'assurance optionnelle souscrite à hauteur de 1 500 €, majorée des frais de port hors options, devait être accordé à la société expéditrice E., à charge pour elle d'indemniser à son tour Madame L. *conformément à ses propres conditions générales de vente,* ou de se désister de ses droits à indemnisation en faveur de Madame L.

Bonne foi du consommateur retenue en cas d'indices sérieux et concordants

LE LITIGE

Madame M. conteste le montant de l'indemnisation pour perte d'un Colissimo international avec valeur déclarée à hauteur de 2 000 €, dont elle était l'expéditrice. L'envoi contient une selle de cheval, dont la valeur est estimée à 1 800 €.

Madame M. invoque l'erreur du bureau expéditeur qui ne lui a pas facturé l'option valeur déclarée, afin de demander une indemnité à hauteur de la garantie qu'elle croit avoir souscrite.

La Poste estime pour sa part que la garantie, puisque non facturée, n'a pas été souscrite et n'est pas opérante.

L'ANALYSE

Le bureau expéditeur avait formellement validé, a posteriori, comme conforme une copie de la preuve de dépôt où figurait clairement l'option valeur déclarée enregistrée manuellement à hauteur de 2 000 €. Dès lors, le Médiateur a estimé qu'il importait peu que cette option, *admise par La Poste comme ayant été souscrite,* n'ait pas été facturée à Madame M. lors de son envoi, la responsabilité de cette omission pesant exclusivement sur La Poste.

Cette analyse était étayée par l'impressionnante liste de preuves de dépôt versée au dossier par Madame M., expéditrice régulière d'envois de valeur, montrant sans contestation possible qu'elle assurait quasi systématiquement ceux-ci pour des montants élevés, en fonction de la valeur des contenus. Sa bonne foi a donc été estimée entière.

La conclusion

➜ Le Médiateur a donc émis l'avis que La Poste accorde à Madame M., sur justificatif de valeur du contenu, l'indemnité contractuellement prévue en cas de perte de l'envoi en litige, dans la limite du plafond de valeur déclarée de 2 000 €.

Dialogue ÉCOUTE

EXEMPLES DE MÉDIATION Colis

Particularités du nouveau Colissimo avec signature

LE LITIGE

Monsieur R. vend une guitare de marque. Soucieux des intérêts de son acheteur, il envoie l'instrument par Colissimo avec signature assortie d'une assurance *ad valorem* de 1 000 €. En cours d'acheminement, le colis subit un choc qui se révèle fatal : l'instrument est détruit. La Poste se déclare responsable de cette avarie. Monsieur R. s'attend à percevoir une indemnité de 1 000 €. En fait, il ne reçoit que 200 €. Il saisit le Médiateur.

L'ANALYSE

Au 1er mai 2016, le Colissimo France avec distribution *contre signature* a remplacé l'ancien Colissimo France avec *recommandation,* lequel offrait 5 niveaux de garantie (de R1 : 50 € à R5 : 800 €). Le nouveau produit a hérité des qualités de l'ancien Colissimo recommandé jusqu'à 200 € (R2) ; au-delà, et jusqu'à 1 000 €, il obéit au régime de responsabilité des Colissimo avec indemnisation *ad valorem.* C'est dire que jusqu'à 200 €, l'indemnisation due pour perte ou avarie a un caractère forfaitaire : elle est versée sans justificatif. Au-delà, son bénéfice est subordonné à la production d'un justificatif de valeur. À défaut, précisent les Conditions spécifiques de vente, « l'indemnisation ne pourra excéder 23 €/kg ».

Pour les besoins de l'enquête, le Médiateur a consulté le Service Clients de ColiPoste. En retour, celui-ci a fait valoir que Monsieur R. n'avait pas produit de justificatif de valeur de la guitare endommagée et qu'ainsi il ne pouvait prétendre au bénéfice de l'assurance *ad valorem* de son colis. Cependant, sur production de ce justificatif, La Poste se montrerait disposée à indemniser Monsieur R. dans la limite des 1 000 € de l'assurance.

Ces nouvelles règles d'indemnisation ont été expliquées dans l'avis, et le Médiateur a proposé d'indemniser Monsieur R. dans la limite de 1 000 €, sur présentation d'un justificatif de valeur de la guitare.

La conclusion

➜ **L'avis n'a été contesté ni par La Poste, ni par le requérant qui, d'évidence, a pu produire le justificatif qui était attendu de lui (facture, facturette, relevé de transaction, relevé de compte, manifeste Paypal, etc.) et être indemnisé à juste proportion de son préjudice réel ainsi justifié.**

Seules les marchandises importées « de valeur négligeable » sont admises en franchise de droits de douane

LE LITIGE

Monsieur T. conteste le montant des frais de douane, de 163 €, qu'il a dû acquitter pour la réception du colis international import référencé qui lui était adressé. Il précise que son envoi contenait du matériel d'une valeur intrinsèque (hors frais de port) de 274 $, soit de 217 €.

L'ANALYSE

L'article 23 alinéa 1 du Règlement Communautaire n° 1186/2009, du 16 novembre 2009, relatif à l'établissement du régime communautaire des franchises douanières, dispose que « *sont admis en franchise de droits à l'importation, sous réserve de l'article 24, les envois composés de marchandises d'une valeur négligeable qui sont expédiés directement d'un pays tiers à un destinataire se trouvant dans la Communauté* ». Les réserves prévues par l'article 24 précité concernent les produits alcooliques, les eaux et parfums de toilette ainsi que les tabacs.

L'article 23 alinéa 2 du Règlement Communautaire précité précise que « *par "marchandises d'une valeur négligeable", on entend les marchandises dont la valeur intrinsèque n'excède pas 150 € au total par envoi* ».

La valeur intrinsèque de la marchandise commandée par Monsieur T. s'élevait à 274 $, soit 217 €. Comme la valeur de la marchandise importée dépassait le seuil de la franchise de 150 €, La Poste a demandé au destinataire de s'acquitter des frais de douane qui sont exigibles dans un tel cas.

Cette décision est ainsi conforme aux termes de l'article 4.6 des conditions générales de vente Courrier-Colis selon lesquels « *La Poste ou l'office postal de destination est susceptible de demander la perception de frais de dédouanement ou de droits de douane* ».

La conclusion

➜ **Après que les explications aient apporté à Monsieur T. les éclaircissements attendus, et compte tenu de l'absence de réponse des services postaux, le Médiateur a émis l'avis que La Poste accorde à Monsieur T. un geste commercial de 15 €.**



Recommandations du Médiateur COLIS

Charge de la preuve d'insuffisance d'emballage et de conditionnement

L'article 1.2 des Conditions Spécifiques de Vente des colissimos contre signature, reprenant une clause des conditions générales de vente Courrier-Colis, stipule : « *Le destinataire, peut, au moment de la distribution, indiquer, au moyen d'une case à cocher une observation quant à l'état de l'emballage.* »

Il est apparu au Médiateur que, dans de nombreux dossiers où le plaignant invoque une détérioration du colis, le Service Clients de ColiPoste envoie une lettre type comportant le double raisonnement suivant :

« (1) Aucune remarque n'a été mentionnée par le destinataire lors de la livraison concernant une avarie : cela implique qu'il n'y avait pas de trace de dommages extérieurs apparents, subis pendant le transport, qui auraient pu laisser présager une éventuelle détérioration. (2) Par conséquent, cela confirme que le contenu, s'il était cassé lors de l'ouverture du colis, était insuffisamment protégé pour amortir d'éventuelles secousses subies pendant l'acheminement. »

Cette formulation rencontre une incompréhension générale.

En effet, le fait qu'aucune « observation » ou « remarque » n'ait été apposée sur le bordereau de distribution de l'envoi n'implique pas automatiquement l'absence de dommages apparents à la livraison, et pas davantage l'absence de responsabilité de La Poste.

(1) Beaucoup de destinataires, soit ignorent en effet cette faculté dont ils disposent de formuler une observation, qui n'est pas soulignée par les livreurs et qui n'est pas toujours très apparente sur les bordereaux de livraison, soit ne pensent pas à l'utiliser, même si l'emballage est endommagé. Le fait qu'ils n'aient pas formulé d'observation ne permet donc pas forcément une déduction fiable sur l'état de l'emballage. Le terme « remarque » qui laisse à juste titre supposer une rédaction ouverte et libre, est également contradictoire avec la simple mention de case à cocher, qui est un mode de réponse fermé et contraint.

(2) En outre, le fait que l'emballage soit, le cas échéant, intact, ne permet pas de déduire une insuffisance de conditionnement intérieur en cas d'avarie prouvée du contenu. Il est en effet fréquent que, par le fait de chocs (lesquels peuvent ne pas laisser de traces visibles sur l'emballage), un contenu, même bien conditionné et calé, puisse être endommagé par le seul jeu des vibrations.

Enfin, l'insuffisance d'emballage et de conditionnement, sur laquelle La Poste supporte la charge de la preuve, doit être prouvée « in concreto », et non pas sur la base de spéculations ou de « déductions » non étayées.

En conséquence, le Médiateur recommande à La Poste :
- de supprimer les cases à cocher ;
- de rendre systématiquement plus visible le cartouche « observations » des bordereaux de livraison, en ménageant au destinataire un espace vierge (et pas une case à cocher, forcément réductrice) suffisamment grand pour qu'il puisse y inscrire une description précise de l'avarie constatée ;
- de retirer le paragraphe critiqué de ses lettres types, en se limitant à opposer l'insuffisance de preuves.

Réponse de La Poste

➜ **Le Service Client Colis a pris bonne note des remarques concernant les lettres envoyées aux plaignants concernant l'absence d'observations réalisées à la distribution, et va modifier les tournures utilisées dans les lettres de réponse aux réclamations, qui peuvent porter à confusion.**

Concernant la modification du cartouche au profit d'un espace vierge plus visible dans les bordereaux, il convient de rappeler que les conditions de distribution des colis contre signature restent différentes de celles de la livraison d'une marchandise par un transporteur.

La réglementation relative au transport de marchandises prévoit expressément que la remise de la marchandise par le transporteur doit être réalisée contre signature de la lettre de voiture ou du bon de livraison. Le cas échéant, le destinataire doit émettre des réserves écrites et motivées à réception ou au plus dans les trois jours suivant la réception.

C'est dans ce cadre que le destinataire ouvre le colis transporté pour vérifier l'état de son contenu. Les bons de livraison disposent à cet effet d'un espace vierge pour faire valoir des réserves sur l'état de la marchandise. Il s'agit d'une procédure que les usagers ont désormais intégrée en matière de livraison par transporteur.

Ce régime n'est cependant pas applicable aux envois postaux, soumis au Code des postes et communications électroniques. Celui-ci ne prévoit aucune disposition particulière en matière d'observations sur l'état du colis ou sur son contenu par le destinataire au moment de la distribution contre signature des envois.



Recommandations du Médiateur **COLIS**

En permettant au destinataire de faire état d'observations sur l'état de l'emballage dans les conditions spécifiques de vente du Colissimo contre signature et dans les conditions générales de vente Courrier-Colis, malgré l'absence de disposition dans le Code des postes, La Poste va donc au-delà de ses obligations légales.

La Poste ne partage pas avec le Médiateur le défaut de lisibilité des cases à cocher, qui apparaissent clairement dans les bordereaux de livraison papier, près de l'espace pour signature, précédés de la mention « Le client déclare que l'emballage est ». Les mentions sont aussi clairement identifiables lors de la distribution via Factéo.

La création d'un espace vierge en lieu et place des cases à cocher paraît peu opportune pour plusieurs raisons :

- **cet espace peut créer la confusion dans l'esprit du destinataire sur les conditions de livraison de son colis. Il pourrait ainsi croire que la livraison a lieu dans le cadre du droit du transport et prétendre pouvoir ouvrir le colis en présence du facteur pour vérifier l'état de la marchandise, alors que cela n'est pas prévu par le droit postal (voir plus haut) ;**
- **les informations saisies sur un espace vierge ne sont pas de nature à être saisies sur un dispositif électronique, et a fortiori, ne sont pas exploitables pour les besoins du suivi ;**
- **enfin, le temps nécessaire à l'expression par chaque destinataire dans un espace vierge n'est pas compatible avec le temps contraint des tournées de distribution.**



Indemnisation des Colissimo France avec distribution contre signature

Au 1er mai 2016, le *Colissimo France avec distribution contre signature* a remplacé l'ancien *Colissimo France avec recommandation.*

Ce nouveau produit a hérité des qualités de l'ancien Colissimo recommandé jusqu'à 200 € ; au-delà, et jusqu'à 1 000 €, il obéit au régime de responsabilité du Colissimo avec indemnisation Ad Valorem. Jusqu'à 200 €, l'indemnisation due pour perte ou avarie a un caractère forfaitaire (elle est versée sans justificatif). Au-delà, son bénéfice est subordonné à la production d'un justificatif de valeur : à défaut, précisent les conditions spécifiques de vente (CSV), *« l'indemnisation ne pourra excéder 23 €/kg ».*

C'est ainsi que pour un colis de 3 kg déclaré perdu ou frappé d'avarie du fait de La Poste, un client expéditeur recevra 200 €, sans justificatifs, s'il avait assuré son colis au niveau R2, et 3 x 23 € soit 69 €, s'il avait souscrit une assurance Ad Valorem de 300 € ou plus, et qu'il ne peut justifier de la valeur du contenu de son colis.

Accorder une indemnisation d'un montant inférieur à 200 € à un client qui a assuré son colis pour un montant supérieur – ou nettement supérieur – à cette somme, n'apparaît pas équitable au regard du client qui a souscrit une assurance plus modeste – mais au caractère forfaitaire – de 200 €.

En conséquence, le Médiateur recommande à La Poste d'adapter les CSV du *Colissimo France avec distribution contre signature* de manière à faire de l'indemnisation de 200 € un plancher d'indemnisation pour les colis assurés pour 300 € ou plus.

Réponse de La Poste

➜ La Poste prend note de cette recommandation du Médiateur de faire évoluer sa politique d'indemnisation des Colissimo contre signature assurés Ad Valorem au-delà de 200 €.

La Poste n'est pas opposée en principe à la création d'un seuil minimal d'indemnisation de 200 € (contre 23 €/kg actuellement), dans les cas de souscription par l'expéditeur d'une indemnisation optionnelle ad valorem, sous réserve de la réalisation d'une étude d'impact des coûts de traitement et de volumétrie d'indemnisation de cette évolution.

Confiance



Demandes de médiation relatives à **Geopost**

Éléments statistiques



Geopost est composée de plusieurs entités. En 2016, seule l'activité de Chronopost SA a donné lieu à des demandes de médiation.
Ce sont 195 saisines qui ont été enregistrées en 2016 soit une progression sensible de 45 %. Le taux global de recevabilité est considérable, atteignant 79 % en 2016.
La proportion d'avis favorables est de 73 %. La durée de traitement des dossiers déjà non satisfaisante s'est encore légèrement dégradée, du fait d'un retour tardif des pièces du dossier. Elle se situe à 65 jours. Le montant moyen de l'indemnisation s'élève à 130 €, à un niveau nettement moindre que celui de ColiPoste qui est de 205 €.

195
saisines enregistrées

90 % des plaignants ont saisi directement le Médiateur. 16 saisines ont été effectuées par des intermédiaires dont 8 par des associations de consommateurs, 2 par un tuteur ou un curateur et 1 par le Défenseur des droits. 7 % des saisines seulement émanent de personnes morales (entreprises, associations, collectivités territoriales ou syndicats). 39 % des saisines ont été formulées sur le site du Médiateur grâce à la facilité d'accès et d'utilisation de cet outil.

La répartition par catégorie de litiges

Le volume de saisines concernant Chronopost, rapporté au volume total des saisines reçues en médiation, représente 1,5 %. Avec 36 %, la distribution constitue le motif principal des griefs formulés. La perte d'un envoi correspond à 32 % des litiges et le retard à 24 %. Avec 14 saisines relatives à la détérioration, celle-ci représente 7 % des saisines Chronopost.

Il faut entendre par « distribution », l'acte de la distribution d'un objet, mais aussi toutes les opérations qui ont lieu en amont et en aval de celle-ci. Le motif récurrent d'insatisfaction dénoncé depuis plusieurs années par les plaignants est la non-utilisation par le distributeur du numéro de téléphone du destinataire en sa possession, pour obtenir des compléments d'adresse nécessaires.

La recevabilité des saisines

2016 a enregistré une hausse importante du nombre de saisines recevables. Le taux de recevabilité est de 79 %, en croissance régulière du fait que de nombreux plaignants recourent au service du Médiateur faute d'avoir obtenu une réponse à leur réclamation dans les délais annoncés.

86 % des saisines relatives à la détérioration sont recevables. Celles portant sur des problèmes de perte, de retard et de distribution le sont respectivement à hauteur de 81 %, 80 %, et 76 %.

L'intégralité des saisines non recevables pour une médiation est renvoyée au plaignant qui est incité à transmettre sa saisine complète au service compétent de Chronopost SA, pour y être traitée au mieux. Ces saisines non recevables dans un premier temps, peuvent néanmoins le devenir si la réponse donnée par Chronopost SA ne satisfait pas, ou que partiellement, le plaignant. Ce fut le cas de seulement 7 saisines en 2016.

Les saisines relevant de l'international

Le taux de saisines recevables liées à l'international a diminué en 2016, passant à 15 %. Les litiges relatifs à l'international concernent les flux import ou export. À l'identique des saisines relevant du Courrier ou de ColiPoste, un traitement de qualité des litiges Chronopost exige l'obtention d'éléments complémentaires et factuels de la part d'opérateurs étrangers. Pour certaines destinations ou provenances, l'exercice se révèle difficile tant le résultat peut être aléatoire. Cela peut générer de la frustration pour le plaignant, qui ne reçoit pas la réponse étayée et circonstanciée attendue.

Les avis émis

Ce sont 155 avis qui ont été émis en 2016. 73 % d'entre eux ont été favorables ou partiellement favorables au plaignant. Cela signifie que la saisine du Médiateur est très souvent justifiée.

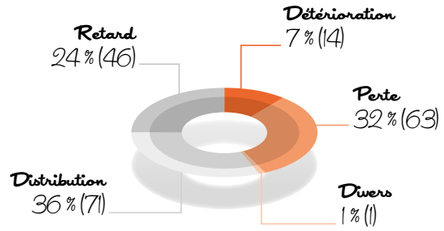
82 % des litiges relatifs à la perte se soldent par des avis favorables au plaignant. Viennent ensuite ceux portant sur des problèmes de retard à hauteur de 73 %. Ceux issus de problèmes de détérioration ou de distribution se traduisent par des avis favorables pour 67 % d'entre eux.

Les délais de traitement

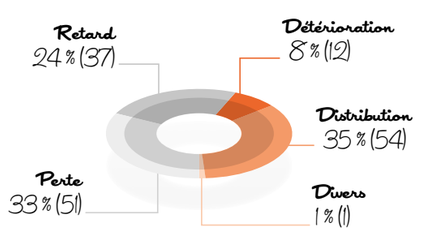
Cette année encore, les délais de traitement ne sont pas conformes à la charte du Médiateur. Ils s'établissent à 65 jours.

Le délai de traitement global est la somme des temps de traitement respectifs de chaque phase du processus. Le temps d'émission en 3 jours de l'accusé de réception adressé au plaignant est stable. Le temps d'attente des pièces en provenance de Chronopost SA est de 60 jours, en nette augmentation de 6 jours. Ce délai est excessif, alors que l'instruction des dossiers par les services du Médiateur est intervenue en moyenne en 5 jours.

Répartition par catégorie de litiges



Répartition des avis émis



Le délai de réception de l'avis par le plaignant est une des composantes majeures de sa satisfaction. Il est donc indispensable qu'une amélioration intervienne dans le délai de transmission au Médiateur des pièces complémentaires de la part de Chronopost SA.

Les indemnisations suite à avis

Nombre de litiges par tranche d'indemnisation

Indemnisations	Nombre	%	Valeur
< 30 €	35	35 %	736,50 €
31 € à 99 €	28	28 %	1 556,37 €
100 € à 299 €	28	28 %	5 319,72 €
300 € à 499 €	5	5 %	2 203,07 €
500 € à 1 000 €	2	2 %	1 512,66 €
> 1 000 €	1	1 %	1 587,10 €
Total	**99**	**100 %**	**12 915,42 €**

99 saisines recevables sur 155 se sont traduites par la proposition du Médiateur à Chronopost SA, d'allouer une indemnisation au plaignant. Le montant total des indemnisations a diminué en passant à 13 K€ en 2016. Le montant moyen s'établit à 130 €.

L'octroi d'une indemnisation ne doit pas être considéré au regard du seul montant unitaire, mais en tant que vecteur qui permet de rétablir, ou de conforter, la confiance du plaignant dans sa relation avec la société Chronopost.

L'acceptation ou non de l'avis

En 2016, 8 avis ont été refusés dans leur conclusion par les plaignants. Il en résulte un taux d'acceptation par le plaignant de 95 % obtenu grâce à la résolution définitive de la quasi-totalité des litiges dans l'intérêt bien compris des parties. En effet, Chronopost a mis en œuvre la totalité des préconisations contenues dans les avis du Médiateur.

EXEMPLES DE MÉDIATION

Remise d'un envoi Chronopost

Le non-respect des consignes de remise d'un envoi Chronopost constitue une faute qui justifie que la société Chronopost indemnise l'expéditeur des conséquences de celle-ci.

LE LITIGE

Le lundi 31 octobre 2016, Madame R. envoie, par Chronopost, à son fils – qui habite à Paris (12e arrondissement) – des documents officiels qui doivent lui parvenir impérativement avant la fin de semaine. Elle précise, qu'en cas d'absence du destinataire, son envoi doit être remis dans la boîte aux lettres de celui-ci.
Le suivi informatisé de Chronopost indique que l'envoi litigieux a été remis en instance au Point-Relais Chronopost du 12e arrondissement, le vendredi 4 novembre 2016.
La société Chronopost a proposé de rembourser à Madame R. les frais de port de son envoi Chronopost, de 32 €, au titre du retard. Mais celle-ci conteste le montant du dédommagement proposé. Elle explique qu'elle a dû prendre le train pour Paris afin de remettre en main propre à son fils les documents que celui-ci n'avait pas reçus à temps.
En conséquence, Madame R. demande que la société Chronopost lui rembourse le coût de son aller-retour, Lyon-Paris, de 165 €.

L'ANALYSE

L'article 7.2 des conditions générales de vente de Chronopost stipule qu'*« en cas de retard à la livraison de son fait, Chronopost s'engage à régler une indemnité qui ne peut excéder le prix du transport (droits, taxes et frais divers exclus) ».*
Ainsi, la proposition de rembourser à Madame R. le montant des frais de port, de 32 €, de son envoi Chronopost est conforme aux conditions de vente applicables de Chronopost.
Cependant, le Médiateur a relevé que la société Chronopost avait remis l'envoi litigieux en instance au Point-Relais Chronopost du 12e arrondissement, alors que Madame R. avait bien spécifié que son envoi devait être remis dans la boîte aux lettres du destinataire en cas d'absence de celui-ci.
Le Médiateur a considéré que l'opérateur de Chronopost avait commis une faute en ne respectant pas les consignes de livraison données par l'expéditrice et que la société Chronopost était, dès lors, tenue d'indemniser Madame R. des conséquences de son erreur de livraison.

La conclusion

➜ **Le Médiateur a émis l'avis, pour règlement du litige, que la société Chronopost accorde à Madame R. une indemnisation, de 165 €, correspondant aux dépenses que celle-ci avait dû engager du fait du non-respect par l'agent de livraison de Chronopost des consignes de mise à disposition de l'envoi litigieux.**

Irrégularités de distribution d'un envoi Chronopost et faute inexcusable

LE LITIGE

Monsieur M. invoque la distribution irrégulière d'un envoi Chrono 13, qui aurait contenu un passeport pour l'obtention d'un visa, auprès de l'ambassade de Chine, pour un voyage prévu en mai 2016. La destinataire n'a pas trouvé l'envoi dans sa boîte aux lettres. Monsieur M. invoque la faute lourde du transporteur et demande à bénéficier d'une indemnité de 299 € correspondant aux frais de port, au coût de renouvellement du passeport en urgence et d'un aller-retour Cannes-Paris, déplacement nécessaire pour récupérer son nouveau passeport à Cannes et le retour à Paris pour y faire apposer le visa.

L'ANALYSE

Pour l'envoi en litige, l'option *« livraison en boîte aux lettres – du destinataire – en cas d'absence du destinataire »* avait été souscrite, selon le bordereau de transport versé au dossier.
Le suivi informatisé de l'envoi tel que communiqué par Chronopost ne comportait que l'information suivante : *« Livraison effectuée à 9h27 le vendredi 15 avril; nom de réceptionnaire « B A L », type client : professionnel ».* Le bordereau de livraison ne comportait pour sa part aucune mention autre que « B A L », ce qui laissait entendre une livraison en boîte aux lettres.
Interrogé à plusieurs reprises dans le cadre de l'enquête, le livreur a tout d'abord déclaré avoir livré l'envoi dans la boîte aux lettres de la destinataire, prétendant très bien connaître les lieux. Puis, il a déclaré avoir remis l'envoi chez la gardienne, qui l'aurait remis à la destinataire. Cette version des faits était démentie par Monsieur M. qui soutenait que la destinataire était présente chez elle à l'heure de la livraison, sans avoir été contactée par le livreur alors que celui-ci disposait de son numéro de téléphone portable, et que la gardienne ne prenait son service le jour de la livraison, qu'à 15 heures, et qu'elle n'était donc pas en mesure de prendre possession de l'envoi.
Les versions fluctuantes du livreur ont laissé entendre au Médiateur une distribution de l'envoi non conforme aux engagements de son employeur dans l'un et l'autre cas :
- aucune mention sur l'absence de la destinataire (pas plus que de justificatif d'un contact préalable à la livraison autre qu'un SMS d'annonce) n'a été portée sur le suivi pour justifier une éventuelle distribution dans sa boîte aux lettres, celle-ci n'étant prévue que *par défaut ;*
- en tout état de cause, la remise à la gardienne, en main propre ou dans sa boîte aux lettres, n'était pas prévue par les conditions générales de vente, « *la livraison par défaut, en cas d'absence de la destinataire étant expressément prévue dans la boîte aux lettres de celle-ci et non dans une autre »,* ce que le livreur ne devait pas ignorer.

Le Médiateur a donc conclu à l'irrégularité de la distribution et à la perte de l'envoi.
En revanche, les conditions de la faute inexcusable, qui pouvait seule justifier la levée du plafond indemnitaire contractuel de 250 €, n'étaient pas réunies, eu égard aux critères très restrictifs posés par la jurisprudence. En l'espèce, le comportement du chauffeur ne trahissait ni une volonté de nuire manifeste, ni la conscience de la probabilité du dommage.

La conclusion

➜ **Le Médiateur a donc émis l'avis que la société Chronopost accorde à Monsieur M. une indemnité ne pouvant excéder 250 €, sur justificatifs du quantum des préjudices invoqués.**



Demandes de médiation Courrier/Colis relatives au

Réseau La Poste

Éléments statistiques



La Direction du Réseau La Poste a vocation à piloter l'ensemble des bureaux de poste au travers de leur organisation et de leur animation. Son rôle pour le positionnement des produits et pour le développement des Branches du groupe La Poste est fondamental. Ses missions consistent à diffuser de l'information, à prodiguer des conseils et à vendre des produits et services pour le compte de toutes les Branches du groupe. Aussi, l'activité de la Branche Réseau La Poste peut générer un certain nombre de litiges.
En 2016, sur un volume total de 2 149 saisines recevables en médiation issues des activités de la Branche Services-Courrier-Colis et de Geopost, la Direction du Réseau est en responsabilité pour 4 % de ces dossiers.

4 %
des dossiers
démontrent une responsabilité du Réseau La Poste

Les bureaux de poste ont fait l'objet d'un plan ambitieux de modernisation et de réagencement qui permet de recevoir le client au sein d'un espace accueillant et convivial. Les personnels bénéficient de conditions de travail ergonomiques et agréables. Dans un espace aéré, lumineux, fonctionnel et doté d'une signalétique claire. Des automates sont à disposition du client afin de lui permettre d'effectuer de façon autonome un certain nombre d'opérations. L'automate s'est substitué au guichetier pour les activités élémentaires, mais le rôle de ce dernier a été enrichi. En effet, il lui appartient de conseiller au mieux les clients quant au choix d'un produit ou d'un service adapté à ses besoins, au sein d'une gamme ample et renouvelée et dans un temps très court. Sa mission est tout à fait essentielle dans le cadre d'un dialogue client-guichetier qui s'inscrit dans une relation de confiance. Ceci requiert que le guichetier soit synthétique et précis, sans pouvoir parfois développer et étayer une argumentation. Son rôle peut également consister à dissiper une incompréhension ou un malentendu, voire à détecter un besoin qui n'a pas été formulé, et préconiser la solution pertinente que le client n'avait pas envisagée d'emblée.

La part du Réseau La Poste dans les litiges de la Branche Services-Courrier-Colis

Le Courrier

Concernant l'activité Courrier, la responsabilité du Réseau La Poste a été mise en cause dans 84 saisines recevables. L'instruction du dossier a montré que sa responsabilité était engagée, totalement ou partiellement, pour 41 d'entre elles. Cela représente un taux de 4,9 % par rapport au total des 833 saisines Courrier recevables. Il est en constante amélioration depuis maintenant plusieurs années, et l'amélioration marginale n'en est que plus remarquable. Les principaux motifs des litiges pour lesquels la responsabilité du Réseau La Poste est avérée, sont la perte et la distribution. Leur origine réside dans des erreurs de conseil, comme, la préconisation fautive d'utiliser tel produit alors celui-ci n'est pas autorisé pour une destination à l'international. Il peut s'agir aussi d'inversions de liasses dans le cas d'envois multiples, d'où la perte de certains envois. Les litiges relatifs à la distribution révèlent souvent une information défectueuse portant sur les interdictions d'insérer des objets, selon leur nature, dans les envois.





Alors qu'antérieurement les litiges relatifs à la réexpédition étaient nombreux, un seul a été l'objet d'une saisine en 2016, sans d'ailleurs que la responsabilité du Réseau La Poste soit engagée.

Le Colis

La responsabilité du Réseau La Poste a été mise en cause dans 72 saisines recevables, et elle a été démontrée pour 38 d'entre elles. Sur un total de 1 161 saisines Colis recevables, le taux s'élève à 3,3 %. Probablement est-ce le résultat du travail d'aménagement des bureaux évoqué précédemment, de la formation des personnels leur conférant un plus grand professionnalisme, qu'il s'agisse des agents d'accueil et des guichetiers, dans un cadre de profonde et permanente évolution de la gamme des produits et des services proposés.
Les principaux motifs de litiges pour lesquels le Réseau La Poste porte une part de responsabilité sont la perte et la distribution. Les raisons évoquées pour l'activité Courrier sont rigoureusement les mêmes pour l'activité Colis. Quelques litiges ont concerné l'insertion indue de bijoux ou de valeurs au porteur, voire de parfums ou autres matières ou denrées proscrites dans certains produits postaux, ou vers certaines destinations, mais sans que l'erreur de conseil ou le déficit d'information, de la part du guichetier soit forcément prouvée.

La part du Réseau La Poste dans les litiges concernant Geopost

Les seules saisines concernant le Réseau La Poste relevant de la compétence de Geopost ont concerné l'activité de Chronopost SA.
9 saisines recevables relatives à l'activité de Chronopost SA ont mis en cause la responsabilité du Réseau La Poste. Elle était effectivement engagée pour 3 d'entre elles. Rapportées au volume total de 155 saisines recevables relatives à Chronopost SA, le taux est de 2 %.

Il faut souligner que, pour les activités respectives de la Branche Services-Courrier-Colis et de la Branche Geopost, les plaignants mettent souvent en avant l'erreur ou le défaut de conseil de la part du guichetier. L'instruction de la saisine conduite par les services du Médiateur révèle parfois que ces affirmations ne reposent pas sur un fondement tangible.



Concertation

EXEMPLES DE MÉDIATION

Respect des attentes du client au guichet

LE LITIGE

Monsieur S. se rend au guichet de son bureau de poste pour envoyer une Lettre Recommandée. Eu égard à la valeur du contenu de cette lettre, il coche la case R3 (458 €). La lettre se perd. La Poste lui accorde une indemnité de 16 € correspondant au niveau R1 de garantie. La raison invoquée : la taxe payée par le client correspondait au niveau R1 de garantie, et non R3. Monsieur S. saisit le Médiateur.

L'ANALYSE

Monsieur S. détenait 4 billets d'un spectacle qui avait été annulé. Pour obtenir le remboursement de ces billets achetés 600 € au total, il lui appartenait de les retourner à la société organisatrice. À cet effet, le choix de la prestation Lettre Recommandée assortie du niveau R3 de garantie (458 €) paraissait tout indiqué. Or, l'agent ayant réalisé l'opération au guichet n'a pas vu que Monsieur S avait coché la case R3. De même, Monsieur S. n'a pas vu que l'agent du guichet avait enregistré sa lettre avec le niveau R1 de garantie. La lettre a donc été traitée comme une Lettre Recommandée R1, et lorsque La Poste s'est déclarée responsable de sa perte, elle a logiquement proposé une indemnisation de 16 € à Monsieur S., ce que celui-ci ne pouvait accepter.

Certes, on pouvait considérer que Monsieur S. n'avait pas payé pour le niveau R3 de garantie, et qu'ainsi, il ne pouvait prétendre à une indemnisation de 458 €. Ce fut la première position de La Poste, la plus sévère pour le client.

On pouvait aussi considérer que les torts étaient partagés : l'agent du guichet méconnaissant la volonté du client, tandis que celui-ci négligeait de s'apercevoir qu'il avait payé pour le niveau R1 de garantie, et non le niveau R3.

Finalement, considérant que c'est au professionnel qu'il appartient de faire preuve de la plus grande vigilance, le Médiateur, au vu de la preuve de dépôt sur laquelle il apparaissait clairement que Monsieur S. avait coché la case R3, a proposé à La Poste de dédommager son client de 458 €.

La conclusion

➜ La Poste a accepté cette dernière analyse du Médiateur et indemnisé son client de 458 €. Monsieur S. a donc obtenu satisfaction. Si cette affaire se termine bien, elle montre que le client doit toujours vérifier que le produit qui lui est délivré – et qu'il paie – correspond à ses attentes.

Défaut de conseil et faute lourde

LE LITIGE

Madame H. se rend au guichet de son bureau de poste pour envoyer, en Valeur Déclarée (VD), des bijoux qu'elle décrit, et dont elle indique la valeur à l'agent de guichet. Afin de ne pas payer l'affranchissement de deux VD, et malgré la valeur de son envoi, l'expéditrice décide de ne pas le scinder en deux, et accepte une assurance légèrement inférieure à la valeur des bijoux transportés. La VD se perd, mais l'enquête, menée à la suite du dépôt de plainte de Madame H., permet de retrouver son emballage dans le sous-sol du bureau de poste. La Poste accorde alors une indemnité pour perte de 5 000 €, correspondant au niveau de garantie associé au produit, mais refuse de reconnaître la commission d'une faute lourde. En effet, un conseil approprié avait été donné à l'expéditrice, qui avait décidé de ne pas le mettre en œuvre.

L'ANALYSE

L'étude des pièces et rapports composant le dossier n'a pas permis de considérer qu'un défaut de conseil pouvait être reproché à La Poste.

Cependant, le local destiné à entreposer les VD dans le bureau de poste n'étant pas sécurisé, l'acheminement n'ayant même pas commencé, et l'emballage ayant été retrouvé dans le sous-sol du bureau de poste, la faute lourde, au sens où l'entend la cour de cassation (chambre commerciale 13 juin 2006 n° 786), était constituée.

Cette constitution de faute lourde permettait d'indemniser le préjudice réellement subi, au-delà des limites contractuelles, sans opposer aucune de ces limites à la plaignante.

La conclusion

➜ Madame H. ayant pu remettre une attestation du bijoutier destinataire de la VD, et les factures d'achat des bijoux envoyés, le Médiateur a émis l'avis que La Poste lui rembourse le montant réel de son préjudice matériel.

Equité



Demandes
de médiation relatives à
La Banque Postale

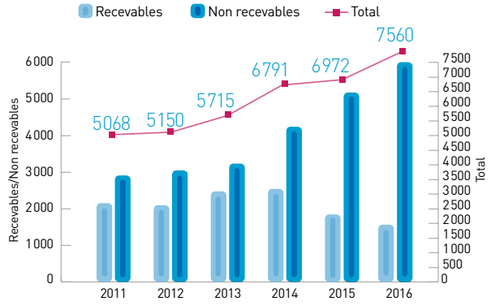
Éléments statistiques



Le nombre de saisines a continué d'augmenter en 2016

Au cours de l'année 2016, le Médiateur a ouvert **7 560 dossiers de médiation,** contre 6 972 en 2015, soit une augmentation de **8,5 %** (+ 588 dossiers). Entre 2014 et 2015, la progression avait été plus mesurée (+ 181 dossiers, soit + 2,7 %). Sur la période 2011-2016, c'est la deuxième plus forte augmentation en nombre de dossiers ouverts, après le pic de 2014.
À La Banque Postale, la tendance est inverse. Celle-ci a enregistré une baisse de 6 % des réclamations en 2016. La proportion de saisines du Médiateur sur le nombre total de réclamations enregistrées par la Banque atteint 1,2 %. Ce pourcentage est élevé. Les médiateurs « historiques » affichent dans l'ensemble un taux de saisine compris entre 0,3 et 0,5 % du nombre de réclamations enregistrées par les professionnels.
Cette augmentation du nombre de dossiers ouverts ne résulte pas d'une élévation de la conflictualité entre la Banque et ses clients, mais reflète plutôt un usage détourné du recours au Médiateur.
En effet, la généralisation, à compter du 1er janvier 2016 du dispositif de médiation des litiges de consommation à tous les secteurs de la consommation a probablement créé une dynamique poussant les consommateurs à y recourir plus largement : l'affirmation du droit pour tout consommateur de s'adresser à un médiateur a renforcé l'attrait pour la procédure de médiation. Ainsi, on observe que de nombreux clients de la Banque n'épuisent pas les voies de recours préalables à la saisine, non par méconnaissance des conditions d'accès au Médiateur, mais plus sûrement parce qu'ils pensent pouvoir faire accélérer le traitement de leurs litiges. Il est vrai que le circuit de traitement des réclamations peut paraître long et fastidieux pour les requérants : dépôt d'une première réclamation écrite auprès de son bureau de poste ou de son centre financier ; en cas de réponse insatisfaisante, ou d'absence de réponse, demande de réexamen par le service « Recours », qui dispose d'un délai de 2 mois pour se prononcer ; puis seulement en cas de nouvelle réponse jugée insatisfaisante, ou d'absence de réponse, saisine du Médiateur. Dans ces conditions, le client peut avoir l'impression que la démarche est rendue volontairement contraignante pour le décourager, et cherche à la raccourcir en s'adressant au Médiateur sans démarche préalable, ou après une seule première démarche restée infructueuse.

Évolution du nombre de saisines



Pour sa part, le Médiateur est obligé, selon les textes, de déclarer le litige non recevable tant que toutes les voies de recours n'ont pas été épuisées.
Ainsi, sur une année glissante, la proportion de dossiers ouverts deux fois par le Médiateur pour un même litige, une fois pour signifier la non-recevabilité du dossier pour incompétence procédurale (non-épuisement des voies de recours), et une fois pour déclarer le dossier recevable parce que la réponse de La Banque Postale ne satisfait pas le requérant, ou parce que La Banque Postale n'a pas examiné le dossier, atteint 9 %.
D'où la nécessité d'une bonne prise en charge des réclamations par La Banque Postale en amont de la médiation. Or, sur un échantillon de 150 dossiers recevables au mois de décembre 2016, 94 résultent d'une absence de réponse du service recours (63 %) et 56 d'une réponse de ce même service jugée insatisfaisante par le requérant (37 %).
D'autres raisons expliquent le nombre élevé de saisines :

• **Le dispositif de médiation entre La Banque Postale et ses clients est bien identifié :** conformément aux obligations des banques, l'information sur l'existence du Médiateur de La Banque Postale est largement diffusée. Elle figure sur les relevés de compte, sur les plaquettes tarifaires, sur le site Internet de La Banque Postale, dans les conventions de compte. En outre, La Banque Postale indique systématiquement aux requérants, dans tous les courriers de réponse à des réclamations et recours, la possibilité de saisir le Médiateur si les réponses apportées par la Banque n'ont pas donné satisfaction.

• **Le champ de compétence du Médiateur est étendu :** l'entrée en vigueur du nouveau dispositif de médiation des litiges de consommation n'a pas entraîné de modification du champ de compétence du Médiateur de La Banque Postale. D'abord limité aux litiges portant sur le fonctionnement du compte et les moyens de paiement (loi MURCEF du 11 décembre 2001), le champ de compétence dévolu au médiateur bancaire a été étendu en 2008 à l'ensemble des litiges qui opposent un particulier à son établissement de crédit à propos d'opérations réalisées à titre non professionnel. Par voie conventionnelle, le Médiateur de La Banque Postale a élargi son domaine d'intervention aux litiges, au demeurant peu nombreux, que lui soumettent les personnes morales, entreprises et professionnels.

• **Les requérants sont bien informés de leurs droits :** ils cherchent à tirer profit de la moindre erreur de la Banque, ils épuisent toutes les voies de recours possibles pour tenter d'obtenir satisfaction, ils n'hésitent pas à recourir aux ultimatums et aux menaces, et réclament presque systématiquement des remises de frais et des gestes commerciaux.

• **La crise économique a fragilisé de nombreux clients de La Banque Postale :** en dépit des signaux de reprise, la dureté et la longueur de la crise ont augmenté les difficultés des clients fragiles à faire fonctionner leurs comptes. Ceux-ci multiplient les appels à l'aide : demandes d'octroi de découverts exceptionnels, de réduction ou d'annulation de frais bancaires, demandes de négociation d'échéanciers d'apurement de découvert, de report de mensualités de crédit… Ces situations, de plus en plus nombreuses, ont d'ailleurs conduit à des évolutions récentes de notre droit pour protéger les consommateurs connaissant des difficultés bancaires et financières et pour promouvoir l'inclusion bancaire par une offre de services bancaires à faible coût.

• **Les réseaux sociaux suscitent une confiance excessive de la part de certains clients qui sont victimes d'escroqueries et invoquent la responsabilité de la Banque :** si notre droit consumériste semble protéger efficacement les consommateurs vis-à-vis des professionnels (délais de réflexion, de rétractation, obligation d'information et de conseil…), ceux-ci, lorsqu'ils sont livrés à eux-mêmes, oublient les règles de prudence les plus élémentaires. Avec le développement des réseaux sociaux et les achats sur Internet, les abus de confiance sont nombreux et dévastateurs pour des clients déjà fragilisés, malgré les actions d'information et de prévention.

• **La Banque Postale développe ses activités et se réorganise :** le développement rapide de La Banque Postale sur tous les métiers de la banque et de l'assurance, et les réformes d'organisation de grande ampleur de ses services de gestion, accroît potentiellement les risques d'insatisfaction.

L'augmentation concerne surtout des dossiers non recevables

Les 7 560 dossiers ouverts en 2016 se répartissent en 1 590 dossiers recevables pour une médiation, qui correspondent à des litiges persistants et qui ont donné lieu à l'émission d'un avis du Médiateur, et 5 970 dossiers non recevables parce que les voies de recours n'ont pas été épuisées ou que le litige est hors du champ de compétence du Médiateur.

Réclamations services financiers	Nombre	% traité
Réclamations recevables traitées par le Médiateur	1 590	21 %
Réclamations que le Médiateur a estimées non recevables	5 970	79 %
Total des réclamations reçues	**7 560**	**100 %**

Par rapport à l'année 2015, le nombre de dossiers recevables a chuté de 11,5 %, et le taux de recevabilité des saisines (nombre de dossiers recevables/nombre de dossiers ouverts) est passé de 25,7 % à 21 %.

Avant l'entrée en vigueur des textes régissant la médiation des litiges de consommation, le Médiateur pouvait être amené à faire une application souple du principe d'épuisement des voies de recours. Désormais, toute médiation est rendue impossible, en vertu de l'article L. 612-2 du Code de la consommation, lorsque le réclamant n'a pas respecté strictement les étapes préalables à la saisine du Médiateur, telles que décrites dans la Charte de la médiation de La Banque Postale. Ainsi, les dossiers non recevables pour incompétence procédurale représentent 70 % des dossiers non recevables.

Origine de la saisine

Origine de la saisine	Nombre de dossiers reçus	% type saisine global	% type saisine dir./indirecte
Directe par le client :	**7 076**	**93,6 %**	**100,0 %**
- par courrier	6 675	88,3 %	94,3 %
- via Internet	401	5,3 %	5,7 %
Indirecte : par un intermédiaire	**484**	**6,4 %**	**100,0 %**
dont par Internet	*27*		*5,6 %*
- tuteur, curateur ou mandataire	209	2,8 %	43,2 %
- avocat ou conseil	126	1,7 %	26,0 %
- association de consommateurs	72	1,0 %	14,9 %
- autres	30	0,4 %	6,2 %
- autres médiateurs	26	0,3 %	5,4 %
- parlementaire ou autre élu	12	0,2 %	2,5 %
- à l'initiative de l'établissement de crédit	9	0,1 %	1,9 %
Total	**7 560**	**100,0 %**	

Le Médiateur peut être saisi directement par tout client de La Banque Postale, particulier ou professionnel. Les saisines proviennent essentiellement de particuliers ; celles introduites par des personnes morales représentent 205 dossiers, soit 2,7 % du nombre total de saisines.
Les saisines peuvent aussi être présentées par des intermédiaires, dûment accrédités.

Les saisines directes, par les réclamants eux-mêmes, représentent 93,6 % des litiges portés à la connaissance du Médiateur, soit 7 076 dossiers.
Les saisines indirectes, par des intermédiaires, concernent 6,4 % des litiges, soit 484 dossiers. Près de la moitié des intermédiaires sont des tuteurs, curateurs,

mandataires (43,2 %). Les autres principaux intervenants sont des avocats ou conseils (26 %), des associations de consommateurs (14,9 %), d'autres médiateurs (5,4 %).

428 saisines ont été formulées « en ligne », sur la page réservée au Médiateur de La Banque Postale sur le site du Médiateur du Groupe La Poste (401 saisines directes et 27 saisines indirectes). Elles représentent 5,7 % de l'ensemble des demandes de médiation bancaire. L'utilisation d'Internet a progressé par rapport à l'année précédente (275 saisines en 2015, soit 4 %). Il est désormais possible de transmettre en ligne les pièces du dossier, ce qui peut expliquer cette progression des saisines par Internet, même si ce moyen reste peu employé.

Analyse par thème des saisines

Le tableau ci-dessous classifie en huit thèmes les saisines reçues, indique leur nombre total et par catégorie, recevables et non recevables.

Analyse par thème des réclamations en 2016

Thèmes	Nombre de dossiers reçus	Nb. dossiers jugés recevables et traités par le Médiateur	Nb. dossiers jugés non recevables
Fonctionnement du compte	**2 545**	**300**	**2 245**
Contestations d'écritures…	1 437	185	1 252
Ouverture, clôture, transfert de compte	589	70	519
Découvert autorisé/non autorisé	265	22	243
Interdiction bancaire	254	23	231
Moyens de paiement	**2 178**	**585**	**1 593**
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse…)	1 055	345	710
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification…)	671	147	524
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement…)	417	83	334
Retraits guichets	35	10	25
Ventes avec primes	**-**	**-**	**-**
Ventes groupées	**-**	**-**	**-**
Crédit Immobilier	**621**	**164**	**457**
Crédit à la consommation	**176**	**20**	**156**
Épargne (CEL, PEL, PEP, produits d'épargne réglementée…)	**860**	**245**	**615**
Ordinaire	632	173	459
Logement	228	72	156
Placements financiers/boursiers (opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre…)	**546**	**165**	**381**
Assurance-vie	413	113	300
Compte-titres PEA	114	41	73
Autres produits	19	11	8
Assurances	**408**	**44**	**364**
La Banque Postale Assurances IARD	201	17	184
La Banque Postale Assurance Prévoyance	137	22	115
La Banque Postale Assurance Santé	70	5	65
Autres	**226**	**67**	**159**
Mandats et Western Union	212	67	145
Divers (saisines à objets multiples)	14	-	14
Total (hors tarification)	**7 560**	**1 590**	**5 970**





Fonctionnement du compte : 2 545 saisines ont concerné le fonctionnement du compte, qui constitue le premier motif de litige et 34 % des saisines. Ce sont 3,2 points de plus qu'en 2015. Les litiges portent sur des contestations d'écritures (perception de frais bancaires, saisies-attribution, avis à tiers détenteur, rejets d'opérations), des problèmes d'ouverture, clôture, transfert de comptes, l'octroi, la suppression ou la modification d'autorisations de découvert, des interdictions bancaires, le délai de règlement des successions… Le fonctionnement du compte a donné lieu à 19 % des avis émis.

Moyens de paiement : 2 178 saisines ont concerné les moyens de paiement, qui constituent le deuxième motif de litige et 29 % des saisines, en augmentation de 2,2 points par rapport à 2015, et 37 % des avis émis.
Parmi les litiges soumis au Médiateur, ceux relatifs aux cartes de paiement et de retrait sont les plus nombreux : retraits ou achats contestés, vols de carte, utilisation de la carte par un membre de l'entourage (au sens large), non-fonctionnement de la carte, notamment à l'étranger. Dans tous ces litiges, avant d'émettre un avis, le Médiateur s'attache à tenter de comprendre ce qui s'est passé, en s'aidant pour cela des informations données par le requérant et des informations recueillies auprès de La Banque Postale, notamment à travers les listes informatiques ou les journaux des distributeurs pour les retraits au DAB. Ce n'est pas toujours aisé, notamment parce que les requérants ont tendance à passer sous silence certains faits quand ils ne déforment pas, volontairement ou non, la réalité. Dès lors qu'il y a un doute sur les circonstances, le Médiateur n'hésite pas à proposer le remboursement. Mais, lorsque l'opération a bien été enregistrée, qu'aucun incident n'est signalé sur les enregistrements informatiques ou le journal du distributeur, le Médiateur n'a pas d'autre choix que de se déclarer sans moyens pour proposer le remboursement de la ou des opérations contestées. Il faut, à cet égard, insister sur le fait qu'un préjudice lié à une carte ne résulte pas nécessairement d'une faute de La Banque Postale. Ainsi, lorsqu'un requérant est victime d'une escroquerie commise par détournement de sa ligne téléphonique, La Banque Postale ne peut voir sa responsabilité engagée ; de même, lorsque le requérant commet l'imprudence de laisser sa carte et son code à son domicile (même en les rangeant dans des meubles ou des pièces séparées). Mais rien n'empêche La Banque Postale, au vu des circonstances ou de sa relation ancienne avec le requérant, de décider d'un geste commercial.

On dénombre aussi des vols par ruse aux distributeurs automatiques de billets (DAB), quelques retraits aux guichets après vol des moyens de paiement, des chèques repris après encaissement pour le motif « vol » ou « falsification », des virements non reçus par leur bénéficiaire (souvent à l'international), des prélèvements non autorisés ou révoqués. Pour le reste, les litiges peuvent porter sur la suppression de la carte bancaire pour usage abusif, le refus de délivrance de chéquier, le délai d'encaissement des chèques, des achats par carte auprès de sociétés en liquidation judiciaire. Les moyens de paiement ont donné lieu à 37 % des avis émis.

Épargne : 860 saisines ont concerné l'épargne, qui est le troisième motif de litiges et représente 11 % des saisines. Le nombre de litiges est stable par rapport à 2015.
Les sources de litiges sont diverses : clôtures de livrets pour motif réglementaire (absence de données essentielles concernant leur titulaire, comme la date et/ou le lieu de naissance), clôtures de PEL pour non-respect du minimum réglementaire de versement annuel, divergences d'avoir entre l'ancien livret physique et le livret dématérialisé, clôtures de LEP pour inéligibilité fiscale, contestations du calcul des intérêts, dépassement des plafonds autorisés, rémunération des plans d'épargne logement, versement de la prime d'épargne lorsque la demande de prêt est effectuée dans un autre établissement, consignation décennale des livrets, clôtures pour prescription trentenaire, demandes de recherche d'opérations au-delà du délai de conservation des archives, demandes de dispense de prélèvement fiscal dans le cadre de la fiscalité des intérêts des PEL, Livrets B, CSL, divergences de solde entre les opérations inscrites sur le livret physique et celles enregistrées comptablement. L'épargne a donné lieu à 15 % des avis émis.

Crédit immobilier : 621 saisines ont concerné le crédit immobilier. Ce thème de litiges arrive au quatrième rang des motifs de réclamations et représente 8 % des saisines. C'est 1,4 point de moins qu'en 2015.

Les litiges concernent des rachats de prêt souscrits dans d'autres établissements, des demandes de renégociation de taux non accordées ou avec un délai, le montage des éco-prêts à taux zéro, le remboursement anticipé de prêts, le paiement de l'indemnité de remboursement anticipé malgré des engagements commerciaux d'exonération, le point de départ de l'amortissement des prêts, les plans de financement, les prêts relais (mise en œuvre, prorogation, etc.), les demandes de suspension d'échéances, l'accompagne-





ment des emprunteurs en difficulté, les demandes de désolidarisation. Le crédit immobilier a donné lieu à 10 % des avis émis.

Placements financiers et boursiers : 546 saisines ont concerné les placements financiers et boursiers, qui constituent le cinquième motif de litiges et représentent 7 % des saisines.
Les litiges portent le plus souvent sur le défaut de conseil à la souscription, les frais sur versement, les moins-values observées, le délai de rachat des contrats d'assurance-vie, le délai de versement des capitaux décès, le choix de l'option fiscale en cas de rachat, le traitement des mandats-réponse, le transfert de compte d'instruments financiers, la fiscalité des dividendes. Les placements financiers et boursiers ont donné lieu à 10 % des avis émis.

Assurances : 408 saisines ont concerné les assurances (Prévoyance, IARD et Santé), qui constituent la sixième catégorie de litiges et représentent 5 % des saisines.

S'agissant de la Prévoyance, les litiges concernent les conditions et les délais de résiliation des contrats, l'augmentation du montant de la cotisation en raison de l'âge des assurés, le coût total des primes lorsque l'adhérent opte pour le règlement des cotisations viagères.

Le litige principal exposé dans les saisines IARD ou assurance santé concerne l'absence de suivi par le conseiller bancaire de la résiliation des anciens contrats (habitation, protection juridique, auto ou complémentaire santé), après que le client ait souscrit un nouveau contrat IARD ou assurance santé auprès de La Banque Postale.

44 dossiers « Assurances » ont donné lieu à l'émission d'un avis, soit 3 % des avis émis.

Mandats et Western Union : septième motif de saisines, les mandats et Western Union représentent 212 litiges portés à la connaissance du Médiateur, soit 3 % du nombre de saisines.

Malgré les mises en garde à destination des clients sur l'utilisation de ces produits, en police de caractères très lisible sur la première page de la liasse Western Union et sur le premier feuillet du mandat, sur les présentoirs des bureaux de poste, sur le site Internet de La Banque Postale ou via la ligne conseil, les litiges résultent d'abus de confiance par l'intermédiaire d'Internet : usurpations d'identité après intrusion dans les boîtes d'adresse e-mails, escroqueries sur les sites de rencontres, réservations de location ou achats de biens via des sites marchands… Les recours au Médiateur sont la plupart du temps voués à l'échec.
Ces litiges, encore trop nombreux, sont fort heureusement en diminution cette année encore (- 0,7 point), signe d'une prise de conscience des clients, ou d'une meilleure sensibilisation par les guichetiers. Les mandats et Western Union ont donné lieu à 4 % des avis émis.

Crédit à la consommation : 176 saisines ont concerné le crédit à la consommation, qui représente 2 % des saisines. Cette catégorie de litige est en diminution de 0,3 point. On voit apparaître quelques contestations portant sur le taux d'endettement, la désolidarisation des prêts, les pénalités de remboursement anticipé pour les prêts de plus de 10 000 euros. Quelques souscriptions sont contestées.

Lorsqu'il est saisi d'un litige, le Médiateur vérifie si La Banque Postale s'est conformée au droit et peut être amené à proposer une solution visant à restaurer la situation telle qu'elle aurait dû être sans l'erreur commise. Il peut parfois proposer en complément une réparation financière lorsque l'erreur a entraîné des conséquences particulièrement graves.

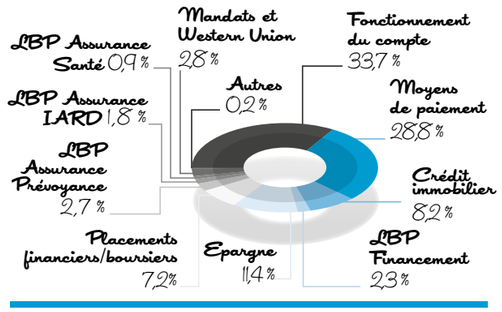
Dossiers non recevables

Un dossier n'est pas recevable lorsque les conditions de saisine n'ont pas été respectées (incompétence procédurale) ou lorsque le litige ne ressort pas de la compétence du Médiateur (incompétence sur le fond du litige).
L'article L. 612 2 du Code de la consommation prévoit cinq cas dans lesquels la médiation s'avère impossible :

« Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

1° le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
2° la demande est manifestement infondée ou abusive ;
3° le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
4° le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
5° le litige n'entre pas dans son champ de compétence. »

Répartition par thème des saisines reçues





Incompétence procédurale

4 215 saisines ont été jugées non recevables pour incompétence procédurale.

Incompétence procédurale	Dossiers	Part
Processus de réclamation inabouti	4 142	98,3 %
Pas d'intervention en recours	*3 977*	*96 %*
Pas de réclamation préalable	*88*	*2 %*
Intervention en recours trop récente	*65*	*2 %*
Réclamation préalable trop récente	*12*	*0 %*
Absence de qualité pour agir	37	0,9 %
Non client de La Banque Postale	23	0,5 %
Examen par un autre	8	0,2 %
Trop tardif	5	0,1 %
Total	**4 215**	**100,0 %**

• La saisine prématurée, ou « processus de réclamation inabouti », est le principal motif de non-recevabilité des dossiers : c'est 67 % des dossiers non recevables et plus de 98 % de dossiers non recevables pour incompétence procédurale. Le plus souvent, les réclamants n'ont pas saisi le service recours, parfois l'intervention devant le Médiateur n'a été précédée d'aucune réclamation, ou bien le Médiateur est saisi avant que les services de La Banque Postale n'aient disposé du temps imparti (2 mois) pour instruire la réclamation ou le recours. Le Médiateur accuse réception au réclamant, l'invite à saisir le service relation clientèle de La Banque Postale, et l'informe qu'il peut représenter sa requête dans les deux mois s'il n'a pas obtenu de réponse à sa réclamation, ou s'il n'est pas satisfait de la réponse apportée par la Banque.

• Pour qu'un litige puisse être examiné en médiation, le demandeur doit au préalable et successivement :

- justifier avoir tenté, par une réclamation écrite, de résoudre son différend directement auprès de son bureau de poste ou de son centre financier et n'avoir pas obtenu de réponse dans un délai de deux mois, ou avoir obtenu une réponse qui ne le satisfait pas ;
- justifier avoir demandé le réexamen de sa réclamation par le service relation clientèle de La Banque Postale par une nouvelle réclamation écrite adressée sous forme de recours à :

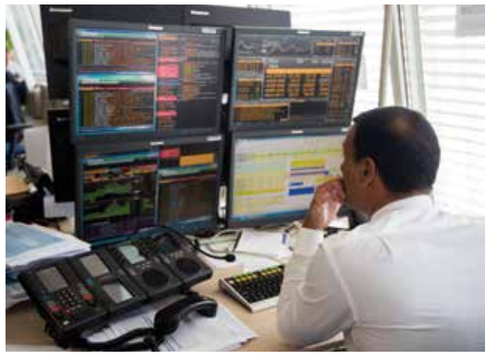
La Banque Postale
Service Relation Clientèle
11 rue Bourseul
75 900 PARIS CEDEX 15.

Le dossier est recevable à une médiation si le service relation clientèle n'a pas répondu à son client au terme d'un délai de deux mois ou si la réponse reçue ne le satisfait toujours pas.

• Les parties ont la possibilité, à leur charge, de se faire représenter ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. L'intervenant doit justifier d'une qualité et d'un intérêt à agir (mandataire ou ayant droit, mandataire judiciaire, association de consommateurs, etc.). Or, il arrive que des tiers saisissent le Médiateur pour le compte d'un réclamant, sans justification particulière et sans mandat. 37 saisines ont été déclarées non recevables pour ce motif, le secret professionnel empêchant le Médiateur de délivrer des informations à des personnes non habilitées.

• Certains réclamants ne sont tout simplement pas clients de La Banque Postale (23 saisines). Il peut s'agir de personnes à la recherche d'un livret dont ils ont perdu la trace, de bénéficiaires de chèques tirés sur La Banque Postale, de clients d'autres établissements qui contestent une opération sur un distributeur de billets de La Banque Postale, qui sont renvoyés vers leur établissement bancaire pour déposer une réclamation.

• « L'examen par un autre » (8 saisines) concerne des litiges pour lesquels un jugement a été rendu, ou une procédure judiciaire est en cours. La catégorie "trop tardif" (5 saisines) concerne des saisines formulées dans un délai supérieur à un an à compter de la première réclamation écrite non forclose auprès du service client de la Banque.



1 590
avis émis

Incompétence sur le fond du litige

Incompétence sur le fond	Dossiers	Part
Médiateur incompétent	1 755	100 %
Politique tarifaire	*620*	*35 %*
Médiateur assurances	*463*	*26 %*
Politique de risque	*413*	*24 %*
Politique commerciale	*111*	*6 %*
Gestion courante	*104*	*6 %*
Autres médiateurs	*5*	*0%*
Autre motif	*39*	*2 %*
Total	**1 755**	**100 %**

• Le Médiateur a pour principe de décliner sa compétence sur les demandes de remises de frais, lorsqu'elles ne sont pas justifiées par la réparation d'une erreur de service. Il ne souhaite pas s'immiscer dans la politique tarifaire de la Banque. En 2016, 620 saisines ont porté exclusivement sur la contestation des frais. Ce chiffre, bien que très élevé, est à peu près stable par rapport à 2015 (603 saisines).

Les saisines pour ce motif traduisent trois réalités différentes :
- les difficultés de clients de plus en plus nombreux à faire fonctionner leur compte quand ils sont confrontés à la perte d'emploi, à la maladie, au divorce, toutes situations qui peuvent conduire jusqu'à l'exclusion bancaire. Ces requêtes sont traitées par « L'Appui », un service de La Banque Postale chargé de l'accompagnement bancaire et budgétaire des clients en situation de fragilité. Les solutions proposées par ce service sont axées prioritairement sur l'accompagnement budgétaire et financier, l'intermédiation des droits sociaux, l'examen de l'accès aux tarifs spéciaux de l'entreprenariat social ;
- les protestations relatives à la politique tarifaire pratiquée par la Banque, sans qu'elles soient nécessairement motivées par la situation économique des réclamants, notamment les frais de dossier succession, les commissions d'intervention, les commissions de mouvement sur les comptes professionnels ;
- les contestations relatives à l'application des tarifs en raison d'une erreur réelle ou supposée dans la mise en œuvre de la grille tarifaire. C'est le seul cas où le Médiateur est pleinement compétent.

Par ailleurs, le Médiateur ne se prononce pas, sauf lorsque la saisine met en évidence une erreur de service de La Banque Postale, sur l'opportunité de répondre favorablement aux demandes touchant :
- le domaine de compétence d'autres médiateurs : Médiateur de l'Assurance pour les litiges portant sur la gestion des contrats d'assurance commercialisés par La Banque Postale ou ses filiales, BPE, La Banque Postale Prévoyance, La Banque Postale Assurances IARD, La Banque Postale Assurance Santé ;
- la politique risque : demandes de prêt à la consommation ou de rachats de crédits, demandes de report d'échéance de prêt, d'octroi d'échéancier de remboursement, d'autorisation ou d'augmentation de découvert, contestations de la réduction ou de la suppression du découvert autorisé, contestations de clôtures de comptes à l'initiative de La Banque Postale ;
- la politique commerciale : demandes de renégociation de prêts immobiliers, demandes d'exonération des indemnités de remboursement anticipé de prêts immobiliers ou des frais de renégociation ;
- l'organisation des bureaux de poste, l'accueil dans les bureaux, la sécurité des fonds, la circulation de faux billets.

Délais de traitement

La période concernée par ce compte-rendu court du 1er janvier au 31 décembre 2016 pour les saisines introduites auprès du Médiateur, et se termine le 28 février 2017 pour l'émission des derniers avis.

Temps de réponse des services pour l'envoi des pièces au Médiateur

Le Médiateur ne peut débuter une médiation qu'après réception d'un dossier complet de la part du service relation clientèle de La Banque Postale. Les délais de réponse de La Banque Postale sont en amélioration, **19 jours** en moyenne, et se rapprochent de l'objectif des **15 jours** inscrit dans la Charte.
Le Médiateur ayant perdu, du fait des réorganisations successives de La Banque Postale, ses correspondants en centres financiers, au profit d'un « guichet unique » qui est le service relation clientèle, il importe que les dossiers transmis par ce service soient complets et que les pièces transmises répondent à la problématique du litige à traiter. Début 2017, le Médiateur a fourni au service relation clientèle une



liste indicative des pièces qui lui sont nécessaires par typologie de litiges et a demandé à bénéficier d'un accès en consultation aux outils de La Banque Postale pour pouvoir accéder directement à certaines informations. Par ailleurs, le Médiateur complète son analyse des dossiers, par téléphone auprès des services et des agents concernés. Le Médiateur n'étant pas un troisième niveau de traitement des réclamations, mais un tiers neutre et impartial entre la Banque et ses clients, il importe que La Banque Postale puisse exposer systématiquement son analyse de chaque dossier et proposer une solution de règlement amiable.

Temps de réponse des services pour l'envoi des pièces au Médiateur		
Identification	Nb. jours [1]	Nb. jours [2]
Assurance santé	34,0	34,0
Prévoyance	33,1	33,1
Crédit à la consommation	29,5	29,5
IARD	28,8	28,8
Fonctionnement du compte	21,1	21,1
Moyens de paiement	20,1	18,6
Épargne	16,8	16,4
Mandats et Western Union	14,2	14,2
Placements financiers/boursiers	13,3	13,1
Crédit immobilier	11,8	11,8
Moyenne globale	**18,9**	**18,3**

(Moyenne effectuée en calculant le nombre de jours entre la date de la demande de la première pièce et la date de réception de toutes les pièces (1) ou de la première pièce (2))

Délai d'émission des avis à compter de la date d'envoi de l'AR

Le délai d'émission des avis est désormais décompté à partir de l'émission de l'accusé de réception de la saisine. L'engagement du Médiateur est de rendre ses avis dans un délai de deux mois. Le délai moyen d'émission des accusés de réception est de **1,63 jour.** Le délai moyen d'émission des avis est de **48,2 jours.**

Si l'on compare avec 2015, le délai de traitement global des dossiers (à compter de la date d'enregistrement de la saisine du client) a augmenté, de **39,7 jours** en 2015 à **49,8 jours** en 2016, malgré une diminution du nombre d'avis émis. La complexité des litiges, la difficulté à obtenir des dossiers complets, mais aussi le départ en retraite d'un collaborateur expérimenté et le délai nécessaire pour pourvoir à son remplacement, expliquent cette moindre performance.

Cependant, le délai maximum de deux mois fixé au Médiateur pour rendre ses avis est largement tenu, en moyenne, sur toutes les catégories de litiges.

Délai global d'émission des avis à compter de l'envoi de l'accusé de réception	
Identification	Nb. jours
Crédit consommation	59,4
IARD	53,4
Crédit immobilier	53,1
Assurance santé	50,8
Fonctionnement du compte	49,1
Épargne	48,8
Mandats et Western Union	48,5
Placements financiers/boursiers	48,1
Prévoyance	47,3
Moyens de paiement	45,6
Moyenne globale	**48,2**

Répartition des temps de traitement en nombre de semaines

Le tableau ci-dessous représente le temps d'émission des avis en nombre de semaines, à compter de l'envoi de l'accusé de réception. Sur 1 590 dossiers recevables, **près de 91 % des avis ont été émis en moins de deux mois.** Les litiges dont le délai de traitement pressenti est susceptible de dépasser les deux mois font l'objet d'un courrier intermédiaire explicatif au saisissant.

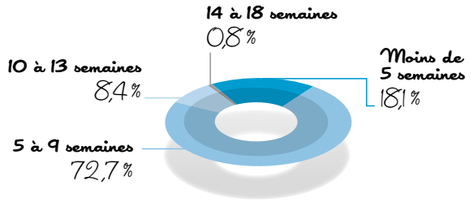
Délai	Nb. Dossiers		Cumul
Moins 5 sem.	288	18,11 %	18,11 %
5 à 9 sem.	1 155	72,64 %	90,75 %
10 à 13 sem.	133	8,36 %	99,12 %
14 à 18 sem.	13	0,82 %	99,94 %
23 à 26 sem.	1	0,06 %	100,00 %
Total	**1 590**		**100,00 %**

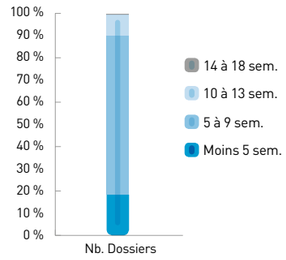
Nature des conclusions

Sur 1 590 saisines recevables, 1 523 médiations ont été rendues (96 %) et 67 ont été interrompues (4 %).

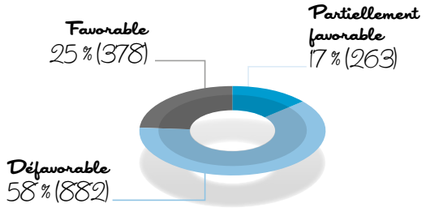
Conclusions des médiations	Total	Part
Médiations interrompues	**67**	**4 %**
Clôture d'office	17	25 %
Désistement	6	9 %
Réglé avant avis	44	66 %
Médiations rendues	**1 523**	**96 %**
Favorable	378	24 %
Partiellement favorable	263	17 %
Défavorable	882	55 %
Total	**1 590**	**100 %**

Délais de traitement des litiges

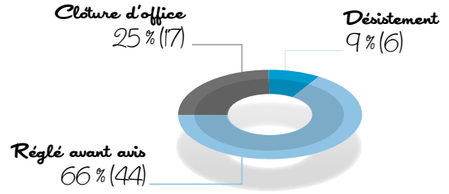




Médiations rendues



Motifs d'interruption



• Médiations interrompues : les médiations sont dites « interrompues » lorsqu'il n'y a plus matière à poursuivre une médiation. On recense trois motifs d'interruption : les dossiers réglés avant avis, les désistements, les clôtures d'office.

- 44 dossiers ont été réglés avant avis (66 %) : lorsque le Médiateur a demandé un dossier à La Banque Postale, celle-ci a décidé de régler elle-même le litige, en donnant satisfaction à la demande de son client ;
- 17 dossiers ont été clôturés d'office (25 %) : après la décision de recevabilité du dossier, il apparaît que le requérant n'est pas client de La Banque Postale, qu'une décision judiciaire a été rendue ou qu'une procédure est en cours ;
- 6 dossiers ont fait l'objet d'un désistement (9 %) : le requérant a obtenu de La Banque Postale une réponse favorable à sa demande, peu après sa saisine du Médiateur.

Les médiations interrompues donnent lieu à un avis de clôture, après un examen rapide du dossier.

• Médiations rendues : elles ont donné lieu à une analyse fouillée de l'affaire et se concluent par un avis, favorable, partiellement favorable ou défavorable au requérant.

La proportion d'avis favorables et partiellement favorables progresse par rapport à l'année 2015, de 37,6 % à 42 % ; celle des avis défavorables diminue de 62,5 % en 2015 à 58 % en 2016. Il faut préciser qu'un grand nombre d'avis, classifiés comme défavorables parce qu'ils ne proposent pas d'indemnisation aux requérants, leur apportent malgré tout les explications détaillées qui leur manquaient pour comprendre la position adoptée par La Banque Postale. En ce sens, ils font œuvre de pédagogie et ne sont pas forcément perçus négativement par les requérants.

Contestations d'avis

Les avis rendus par le Médiateur sont transmis au requérant et à La Banque Postale. Les parties disposent d'un délai de 14 jours à compter de la date figurant sur l'avis pour accepter ou refuser son application. Le silence vaut acceptation. Celles des parties qui souhaitent refuser l'avis du Médiateur doivent lui renvoyer par courrier ou par voie électronique le formulaire qui leur est adressé en accompagnement de l'avis.

La Banque Postale n'a refusé aucun avis émis en 2016 par le Médiateur.

Désormais appelés à manifester leur mécontentement éventuel au travers du formulaire mis à leur disposition, les requérants ont été plus nombreux que les années précédentes à exprimer leur désaccord. Le taux de désaccord atteint 20 % et concerne des avis défavorables et partiellement favorables. Le taux d'acceptation des avis du Médiateur reste malgré tout élevé (80 %).

En cas de désaccord, les requérants peuvent se pourvoir devant les tribunaux, à l'encontre de la seule décision de La Banque Postale, l'avis du Médiateur n'étant pas susceptible de recours.

L'avis du Médiateur reste confidentiel. Sa position ne doit pas être produite, ni invoquée en justice, sauf accord express des parties, sous peine de nullité de la procédure. Ainsi, dans un jugement du 13 mars 2013, le Tribunal de Grande Instance de Paris a déclaré nulle une assignation délivrée par un plaignant à l'encontre de La Banque Postale en invoquant le caractère d'ordre public attaché à la confidentialité de la procédure de médiation. Le juge considère que la violation du principe de confidentialité aboutit à altérer le débat devant la juridiction, les débats devant le médiateur n'étant pas conçus comme une phase préparatoire de la procédure judiciaire.

Aspects financiers

Sur 1 590 avis émis, le Médiateur a proposé d'indemniser 438 dossiers (28 %) pour un montant total de 667 735 euros, soit un montant moyen de 1 525 euros par dossier indemnisé. L'échelle des indemnisations va de 1 centime d'euro pour un dossier d'épargne à 122 690 euros pour un dossier de placements.

Les placements financiers et boursiers représentent près de 55 % des indemnisations, le crédit immobilier 13 %, les moyens de paiement 12 %, l'épargne 11 %, le fonctionnement du compte 6 %.

Montant des indemnités proposées en 2016

Identification	Nombre	Somme	Minimum	Maximum	Moyenne
Fonctionnement du compte	95	40 521,18 €	1,55 €	6 195,00 €	426,54 €
Moyens de paiement	111	81 957,04 €	3,00 €	10 000,00 €	738,35 €
Crédit immobilier	61	85 033,75 €	17,00 €	33 170,00 €	1 394,00 €
Crédit à la consommation	3	10 404,20 €	153,70 €	10 000,00 €	3 468,07 €
Épargne	76	74 837,55 €	0,01 €	23 685,00 €	984,70 €
Placements financiers/boursiers	71	364 862,77 €	10,00 €	122 690,82 €	5 138,91 €
Mandats et Western Union	15	9 405,76 €	15,00 €	2 000,00 €	627,05 €
Prévoyance	-	- €	- €	- €	- €
IARD	5	458,30 €	6,90 €	258,20 €	91,66 €
Assurance santé	1	254,84 €	254,84 €	254,84 €	254,84 €
Autres	-	- €	- €	- €	- €
Total	**438**	**667 735,39 €**	**0,01 €**	**122 690,82 €**	**1 524,51 €**

INDÉPENDANCE

EXEMPLES DE MÉDIATION

Les affaires résumées ci-dessous ont été retenues à la fois parce qu'elles sont représentatives des dossiers traités et des types caractéristiques de propositions, favorables, défavorables ou partiellement favorables, émises par le Médiateur.

FONCTIONNEMENT DU COMPTE COURANT

Frais de rejet, autorisation de découvert et protection des intérêts du client

La contestation de frais de rejet d'opérations amène le Médiateur à examiner le fonctionnement du compte.

LE LITIGE

Monsieur S. conteste les frais pour irrégularités et incidents perçus par La Banque Postale sur son CCP avant de procéder à sa clôture d'office. Il estime que ces frais, qui peuvent atteindre 200 € par mois, sont excessifs, et en demande le remboursement sur les quatre dernières années, pour un total de 5 200 €. Monsieur S. déplore en outre le manque de cohérence et d'information préalable sur le montant de son autorisation de découvert.

L'ANALYSE

Les frais pour irrégularités et incidents, conséquence de l'insuffisance régulière de provision sur le compte de Monsieur S., s'élèvent pour les quatre années à 1 700 € et non à 5 200 € comme annoncé par Monsieur S. Ils ont été perçus en application des tarifs en vigueur, c'est pourquoi La Banque Postale refuse de procéder à leur remboursement.
L'examen des relevés de compte de Monsieur S. permet d'observer qu'il se trouve dès le début de l'année 2015 dans une situation financière susceptible de complications en engrenage, avec notamment chaque mois des échéances de crédit à la consommation égales à ses revenus.
Monsieur S. recourt alors à deux nouveaux crédits à la consommation, de 5 000 € chacun. Ces crédits inhabituels sur le compte ont pour effet d'augmenter l'autorisation de découvert, de 300 € à 2 100 €. En moins de six mois, Monsieur S. cesse de faire face à son découvert.
Le Médiateur estime que La Banque Postale, alors qu'elle disposait de moyens de connaître la situation de son client, l'a incité à consommer au-dessus de ses moyens.

La conclusion

➜ Dans ces conditions, le Médiateur s'est prononcé en faveur de l'abandon par La Banque Postale de sa créance sur Monsieur S. Par ailleurs, l'avis a permis de transmettre à Monsieur S. des informations sur la procédure de droit au compte, ainsi que sur l'exonération des frais de rejet de prélèvements dès la recevabilité d'un dossier de surendettement.

Banque en ligne : consultation dissociée des comptes personnels et professionnels

Mis en place simultanément à l'évolution des tarifs professionnels, le changement de pratique fait croire à un changement de statut du compte.

LE LITIGE

Autoentrepreneur, Monsieur G. ne comprend pas pourquoi le CCP qu'il utilise depuis 2005 pour son activité a été converti en compte professionnel, alors qu'il n'est pas tenu d'utiliser un compte de ce statut. En particulier, il souhaite retrouver l'accès gratuit à la banque en ligne et la tarification des comptes de particuliers.

L'ANALYSE

La loi de financement de la sécurité sociale pour 2015 impose aux autoentrepreneurs l'utilisation pour leur activité d'un compte bancaire distinct de leur compte personnel, sans qu'il s'agisse d'un compte professionnel.
Le formulaire d'ouverture du CCP de Monsieur G. porte la mention « professionnels et entreprises » : il s'agit donc sans conteste d'un compte professionnel.
La consultation d'un compte professionnel via l'accès banque en ligne de l'entrepreneur en tant que client particulier était une anomalie, que La Banque Postale a corrigée en début d'année 2016. Monsieur G. a alors l'impression de subir un dysfonctionnement, mais c'est en réalité le rétablissement de la situation correspondant aux tarifs de La Banque Postale. En effet, l'accès en ligne des comptes professionnels est payant, contrairement aux comptes particuliers.
En 2016, une nouvelle commission est mise en place sur les comptes professionnels : la commission de mouvement, calculée à 0,04 % des mouvements débiteurs enregistrés sur le compte, avec un minimum de perception de 3,75 € par mois. La première perception intervient en février 2016 au titre des opérations du mois de janvier. Monsieur G. est averti de l'application de nouvelles conditions tarifaires à compter du 1er janvier 2016 via un encart sur son relevé de compte de novembre 2015. Cette nouvelle commission et la coïncidence dans le temps entre sa mise en place et la fin de l'accès en ligne à son compte professionnel ont pu donner l'impression à Monsieur G. d'être soumis à une tarification différente.
La Banque Postale explique que la transformation d'un CCP professionnel en CCP personnel n'est pas possible. Afin de répondre au souhait de Monsieur G. de bénéficier des tarifs applicables aux personnes physiques, elle propose de procéder à l'ouverture d'un compte personnel et de clôturer le compte professionnel. La Banque Postale souligne toutefois que la raison sociale ne pourra plus être utilisée.

La conclusion

➜ Estimant que cette proposition répondra à la demande de Monsieur G., en ce qu'elle lui permettra de consulter sans frais le compte dédié à son activité via la banque en ligne et de bénéficier de frais moins élevés, le Médiateur engage Monsieur G. à se rapprocher de ses interlocuteurs à La Banque Postale pour la mettre en œuvre s'il en confirme le souhait.

Délais d'exécution des virements interbancaires

Le délai d'exécution des virements donne à son bénéficiaire l'impression que sa banque retarde à son profit la mise à disposition des fonds.

LE LITIGE

Monsieur P. perçoit sur son Livret A une pension de retraite qu'il qualifie de modeste. Il conteste le délai pris par La Banque Postale pour mettre à sa disposition les fonds. Monsieur P. estime qu'il s'agit d'une anomalie que La Banque Postale doit corriger, et demande une indemnisation de son préjudice à hauteur des intérêts produits par ces sommes durant leur indisponibilité.

L'ANALYSE

Un virement apparaît sur le relevé du Livret A, mentionnant dans son libellé une date. Pourtant, la consultation du solde du livret, effectuée au GAB le lendemain à 20 h, ne tient pas compte de ce versement. C'est seulement le surlendemain que Monsieur P. peut disposer de la somme.
Le Médiateur a donc été conduit à analyser avec précision la cinématique des virements que reçoit Monsieur P. Il s'agit de virements interbancaires, c'est-à-dire que La Banque Postale n'est pas la banque de l'organisme qui les émet. Les informations sont télétransmises entre établissements financiers. Les données reçues sont imputées sur les comptes des bénéficiaires, le jour même où le lendemain de la transmission, selon qu'elles arrivent avant ou après un « top horaire » défini par la banque qui les reçoit. À l'issue de cette imputation, un traitement informatique dit de « compensation interbancaire », opéré de nuit suite à l'imputation, rend les fonds visibles et disponibles sur le compte de leur bénéficiaire.
La Banque Postale explique que la différence entre la date de télétransmission (inscrite en complément d'information sous le libellé de l'opération) et la date de mise à disposition des fonds correspond strictement au délai nécessaire pour l'exécution des tâches administratives et comptables, sans distinction qu'il s'agisse d'un CCP ou d'un Livret A.
L'heure de la télétransmission ne dépend pas de La Banque Postale mais de l'organisme payeur ou de l'établissement financier qui effectue ses opérations. Néanmoins, La Banque Postale concède que le « top horaire » à partir duquel elle cesse de pouvoir imputer une opération le jour même de la réception de la transmission est peut-être moins tardif que dans d'autres banques. Il ne s'agit pas d'une anomalie, mais des modalités de fonctionnement de La Banque Postale, inhérentes au volume de ses flux.

La conclusion

➜ Dans ces conditions, le Médiateur s'est trouvé sans moyens pour demander à La Banque Postale d'apporter une correction, ou proposer une indemnisation à Monsieur P.

MOYENS DE PAIEMENT

Tarification des virements émis en centre financier

La tarification appliquée par La Banque Postale, bien que contestée par son client, s'avère avantageuse.

LE LITIGE

Monsieur D. reproche à La Banque Postale d'avoir appliqué au versement de sa pension alimentaire des frais de virements occasionnels (3 € par échéance) plutôt que des frais de virement permanent (0,98 € par échéance). Il saisit le Médiateur afin d'obtenir le remboursement de la différence sur douze échéances.

L'ANALYSE

La mise en place de ce paiement mensuel a été annoncée à Monsieur D. par La Banque Postale, dans un courrier qui porte à croire que sera programmé un virement permanent à échéance du 1er de chaque mois. Monsieur D. constate ensuite sur ses relevés bancaires l'exécution des paiements et le prélèvement de frais d'émission de virements occasionnels, qu'il estime inappropriés.
La lecture attentive de ces relevés fait apparaître que le solde du CCP de Monsieur D. au 1er jour ouvré du mois aurait été insuffisant pour huit des douze échéances. Les paiements sont effectués le 2e ou 3e jour ouvré de chaque mois, après perception des revenus mensuels de Monsieur D. Si un virement permanent avait été mis en place, des frais de rejet auraient été facturés, pour un total de 98 €, bien au-delà de l'économie de 28 € réalisée sur les frais d'émission.
Grâce à l'intervention manuelle d'un agent en centre financier, La Banque Postale a appliqué le fonctionnement le moins onéreux pour Monsieur D.
Parallèlement à cette analyse, le Médiateur a constaté la détérioration de la situation financière de Monsieur D. : consommation de son épargne, recours croissant à son utilisation de découvert, apparition d'incidents de paiement.

La conclusion

➜ Dans ces conditions, le Médiateur s'est prononcé en faveur d'un geste commercial exceptionnel à hauteur des 28 €, et a indiqué à Monsieur D. qu'il pouvait s'adresser à L'Appui, service mis en place par La Banque Postale et spécialisé dans l'accompagnement de ses clients rencontrant des difficultés financières ponctuelles ou récurrentes.

DIALOGUE

EXEMPLES DE MÉDIATION

Location de véhicule à l'étranger avec une carte Visa Premier

Dans certains pays, des loueurs de véhicules refusent l'utilisation des cartes Visa Premier pour constituer une réservation de provision à titre de caution. Les clients sont amenés contre leur gré à souscrire une assurance complémentaire.

LE LITIGE

Ainsi, Madame H. saisit le Médiateur, afin de demander le remboursement des frais supplémentaires qu'elle a dû acquitter en Irlande auprès d'une agence locale d'un loueur international de véhicules. En effet, l'agent a prétexté que sa carte Visa Premier n'était pas une « credit card » et a refusé la réservation de provision pour la caution avec cette carte. Elle indique que sa sœur, qui a loué un véhicule en même temps qu'elle avec sa carte Visa Classic, n'a pas eu à acquitter ces frais.

L'ANALYSE

La carte Visa Premier offre des garanties supplémentaires par rapport à une carte Visa Classic, notamment dans le cas de la location d'un véhicule. En particulier, elle permet la prise en charge de la franchise imposée par le loueur. Toutefois, certains loueurs à l'étranger tentent parfois d'imposer leur propre garantie, moyennant le paiement de frais supplémentaires. Leur argument est que la carte Visa Premier ne fonctionnerait pas ou ne serait pas une « credit card », type de carte en vigueur dans les pays anglo-saxons qui permet le paiement échelonné des achats un peu à la manière d'une carte de crédit revolving en France.

La Banque Postale n'est, bien sûr, pas responsable de cette situation. Les cartes Visa Premier qu'elle distribue à sa clientèle ne sont pas moins performantes que les autres. La mise en cause de la carte par le loueur cache en fait sa volonté d'imposer son assurance complémentaire.

En l'occurrence, le Médiateur constate que la différence du montant de la location entre Madame H. et sa sœur ne provient pas d'un défaut de la carte Visa Premier mais du fait que la sœur de Madame H. n'a pas souscrit de garantie supplémentaire et a donc accepté une franchise plus importante.

La conclusion

➜ Le fonctionnement de la carte de la requérante n'étant pas en cause, le Médiateur considère que le remboursement des frais n'est pas justifié et se déclare sans moyens pour demander à La Banque Postale de répondre favorablement à la requête de Madame H.

droit

Rejet de chèque et mise en interdiction bancaire impliquant plusieurs banques

Le Médiateur est parfois saisi par des titulaires de compte n'étant pas clients de La Banque Postale, qui contestent une décision de celle-ci au motif qu'elle leur aurait porté préjudice.
Le Médiateur peut accepter de proposer une solution amiable lorsqu'il apparaît que le préjudice subi est réel et de faible montant, qu'il résulte d'une erreur ou d'une faute initiale de La Banque Postale et d'erreurs ou de fautes d'autres établissements financiers rendant difficile le règlement partagé du litige.

LE LITIGE

Le Médiateur est saisi par Monsieur L., qui demande à La Banque Postale le remboursement des frais qu'il a dû acquitter auprès de deux établissements bancaires, gestionnaires de ses comptes actifs, à la suite de la propagation de l'interdiction bancaire, dont il a fait l'objet de la part de son ancienne banque. Il indique, en effet, que ces frais sont dus au fait qu'un chèque périmé, d'un montant de 40 €, tiré sur celle-ci, a été accepté par La Banque Postale agissant comme établissement bénéficiaire. De ce fait, le compte sur lequel le chèque a été émis étant clôturé, il a été mis en interdiction bancaire par la banque émettrice.

L'ANALYSE

Pour accélérer le traitement des chèques, les banques ont mis en place un système de présentation d'image-chèque évitant la circulation des titres physiques (un chèque de moins de 10 000 € est « non circulant » et archivé par la banque l'ayant réceptionné, généralement la banque bénéficiaire). Ainsi, lorsqu'un chèque est remis à l'encaissement par l'un de ses clients, la banque bénéficiaire transmet à l'établissement teneur du compte de l'émetteur du chèque les informations nécessaires au débit de son compte (numéro du chèque, montant…). Ce n'est que lorsqu'il y a une contestation que l'établissement de l'émetteur demande communication de la photocopie du chèque à l'établissement bénéficiaire et s'assure que la vérification de forme a été faite correctement.

En l'occurrence, le Médiateur constate que l'interdiction bancaire est bien le résultat d'une faute initiale de La Banque Postale, qui n'a pas rejeté le chèque pour péremption, même si la banque émettrice aurait pu contacter son ancien client avant de le mettre en interdiction bancaire, d'autant que la clôture du compte est récente.
Le Médiateur relève, par ailleurs, que le défaut de vérification du chèque par La Banque Postale a entraîné des conséquences fâcheuses et disproportionnées pour le requérant qui ne peuvent être aisément réparées par un accord interbancaire, compte tenu du fait que Monsieur L. n'est plus client de la banque émettrice et que l'affaire date de près d'un an.

La conclusion

➜ Dès lors, le Médiateur estime que l'erreur initiale provenant de La Banque Postale, celle-ci doit assumer sa responsabilité et rembourser à Monsieur L. les frais qu'il a dû acquitter.

ÉPARGNE

Plan d'épargne logement : calcul des intérêts, de la prime d'État et des prélèvements sociaux

La complexité de la réglementation relative aux produits d'épargne logement suscite des questions chez leurs titulaires.

LE LITIGE

Par l'intermédiaire d'une association de consommateurs, Madame B. sollicite des éclaircissements sur le calcul des intérêts et des prélèvements sociaux lors de la clôture en décembre 2015 de son Plan d'épargne logement (PEL).

L'ANALYSE

Les quatre questions de Madame B. sont examinées successivement, en considérant toujours les caractéristiques de son plan issues de la date de souscription et du montant des versements.

• Sur l'intégration de la prime d'État dans les intérêts
Madame B. a souscrit son PEL le 2 mai 2001. Conformément aux conditions des PEL de cette génération, le taux de rémunération de 4,50 % intègre la prime d'État. Les intérêts produits à ce taux sont affectés chaque année dans la proportion de 2/7 à la constitution de la prime d'État, jusqu'à son plafonnement à 1 525 €. Une fois le plafond de prime atteint, ou après les 10 ans du PEL, c'est le taux dit « hors prime » de 3,27 % qui est utilisé pour le calcul des intérêts, étant précisé que la prime elle-même ne génère pas d'intérêts.

• Sur le total des intérêts depuis l'ouverture du plan
Madame B. s'étonne que le montant affiché sur le décompte de clôture sous le libellé « intérêts capitalisés nets depuis l'ouverture » soit inférieur au montant affiché sur le relevé de janvier 2015 sous le libellé « intérêts produits depuis le début du plan ». Malgré des dénominations comparables, ces deux montants ne peuvent pas être directement rapprochés : le relevé de janvier 2015 inclut dans les intérêts la prime d'État de 1 525 €, contrairement au décompte de clôture qui dissocie la prime d'État sur une ligne spécifique.

• Sur le calcul des intérêts pour l'année 2015
Reconstituer le calcul des intérêts pour une année nécessite plusieurs étapes. Le solde du plan à la fin de l'année précédente, incluant les versements et les intérêts, doit être diminué de la prime d'État pour établir l'assiette du calcul. Dans le cas du plan de Madame B. pour l'année 2015, la prime d'État étant intégralement constituée, c'est le taux « hors prime » de 3,27 % qui s'applique sur cette assiette.

• Sur l'application de prélèvements au titre de l'année 2016
La demande de clôture a été déposée le 22 décembre 2015 par Madame B., en Bureau de poste. Elle n'a été traitée que dans les premiers jours de l'année 2016, ce qui explique la production d'intérêts et l'application de prélèvements sociaux sur l'année 2016. Les prélèvements sociaux paraissent anormalement élevés car ils incluent la totalité des prélèvements sur la prime d'État, calculés au taux applicable lors de sa constitution, mais perçus lors de la clôture du PEL.

La conclusion

➜ Estimant avoir apporté à Madame B. les explications qu'elle demandait, le Médiateur considère le dossier clos.



EXEMPLES DE MÉDIATION

Identification des clients : obligation pour les banques de collecter et mettre à jour les données

La mise en conformité de l'identification des clients peut conduire à des clôtures de comptes mal comprises.

LE LITIGE

Madame M. demande des explications sur la clôture de son Livret A, intervenue en décembre 2014 sans qu'elle en soit avertie, et dont elle ne comprend pas le fondement.

L'ANALYSE

Un an après les faits, Madame M. constate en reprenant son relevé de compte, que La Banque Postale a procédé sans la prévenir à la « clôture réglementaire » de son Livret A. Elle demande et obtient la restitution des fonds et celle des intérêts calculés depuis la clôture.
La Banque Postale indique que cette clôture est due à des manquements réglementaires relevés par l'administration fiscale. Cette explication ne satisfait pas Madame M., qui saisit le Médiateur pour en savoir plus.

Le Code monétaire et financier impose aux banques de détenir et de mettre à jour les données d'identification de leurs clients : nom, prénom, date et lieu de naissance.
Parallèlement, les banques sont tenues par le Code général des impôts de déclarer toutes les ouvertures et clôtures de comptes à l'administration des impôts pour alimenter le fichier des comptes bancaires (dit « Ficoba »). Les mêmes données d'identification, ainsi que l'adresse des titulaires des comptes, doivent être tenues à jour.

À La Banque Postale, acteur historique du Livret A, beaucoup de comptes ont été ouverts antérieurement à la mise en place de cette réglementation. Certaines données ont pu être perdues lors de l'informatisation des données dans les années 1980, si l'écriture était effacée ou illisible. Certains titulaires de livrets d'épargne n'ont pas l'occasion de rencontrer de Conseiller bancaire, qui pourrait procéder à la mise à jour. La Banque Postale a alors déployé des mesures de vérification de la conformité des comptes ouverts dans ses livres. Les comptes qui se trouvent en anomalie au regard de ces obligations sont clôturés. Les fonds sont consignés et restitués à leurs titulaires, sur demande et après vérification de leur identité.

La conclusion

➜ Le Livret A de Madame M. a été clôturé, car sa date ou son lieu de naissance n'était pas renseigné. Madame M. n'a pas été lésée, puisqu'elle a récupéré les fonds de son Livret A et les intérêts courus entre la date de clôture et la restitution. Le Médiateur regrette que Madame M. n'ait pu régulariser sa situation en face-à-face avec son conseiller, mais ne peut reprocher à La Banque Postale de se conformer à la réglementation. Estimant avoir apporté à Madame M. les explications demandées, il considère le dossier clos.

CRÉDIT IMMOBILIER

Achat avec travaux : franchise d'intérêt, franchise d'amortissement ou amortissement immédiat

Dans le cas d'un prêt dont les fonds sont débloqués progressivement, plusieurs modalités de remboursement doivent être étudiées avec les emprunteurs en fonction de leur situation.

LE LITIGE

Pour financer l'acquisition et les travaux de leur maison, Monsieur et Madame D. contractent un crédit à La Banque Postale, dont le déblocage des fonds est échelonné de janvier 2015 à juillet 2016. À cette date, ils constatent que leur prêt n'est pas entré en amortissement et que les mensualités qu'ils ont honorées jusqu'alors sont exclusivement constituées d'intérêts.
Estimant que ce dispositif entraîne un surcoût de 15 000 €, ils pensent avoir été mal conseillés et demandent la mise en amortissement rétroactive de leur prêt en février 2015.

L'ANALYSE

Dans le cas d'un déblocage fractionné des fonds, l'établissement prêteur peut consentir à l'emprunteur, pendant la période dite d'anticipation entre le premier et le dernier déblocage, une franchise d'intérêt (l'échéance ne comprend que les primes d'assurance, le paiement des intérêts est différé) ou une franchise d'amortissement. Le prêt souscrit par Monsieur et Madame D. est assorti d'une franchise d'amortissement : seuls les intérêts et les primes d'assurance sont dus.

Les échanges avec la conseillère ayant instruit le dossier de crédit de Monsieur et Madame D. permettent d'établir que l'incompréhension des emprunteurs résulte d'un quiproquo. Monsieur et Madame D. ayant refusé la franchise d'intérêt pensent que leur prêt est entré en amortissement depuis le premier déblocage. La conseillère ayant expliqué la franchise d'amortissement et enregistré le refus de la franchise d'intérêt pense que la franchise d'amortissement est consentie.
Monsieur et Madame D. ont disposé du délai légal de dix jours avant de signer l'offre de prêt, leur permettant de l'examiner dans son ensemble. Les mensualités qu'ils ont honorées pendant la période d'anticipation étaient environ trois fois moins élevées que celles figurant sur le tableau d'amortissement prévisionnel joint à l'offre, ce qu'ils ne semblent pas avoir réalisé avant la mise en amortissement en juillet 2016.

Toutefois, la conseillère n'a pas proposé à Monsieur et Madame D. de financer le coût des travaux par un crédit à la consommation, alors même qu'il n'était pas obligatoire de les intégrer dans le plan de financement, et qu'il ressortait bien des éléments du dossier constitué avec la conseillère que ces travaux allaient être réalisés par les emprunteurs et qu'ils s'échelonneraient sur plusieurs mois.

La conclusion

➜ Les emprunteurs ont manqué de vigilance lors de l'acceptation de leur offre de crédit, mais la conseillère n'a pas fourni la totalité du conseil adapté qu'ils étaient en droit d'attendre. Dans ces conditions, le Médiateur propose que La Banque Postale rembourse à Monsieur et Madame D. la moitié des intérêts honorés pendant la période d'anticipation, et leur permette un remboursement anticipé partiel sans frais pour le même montant.





Remboursement partiel refusé, remboursement total exigé, emprunteurs pénalisés

La Banque Postale ne demande pas les informations nécessaires, et rend une décision sur une situation incomplète.

LE LITIGE

En 2014, Monsieur et Madame M. acquièrent un terrain comportant deux constructions, financé à La Banque Postale par un crédit immobilier garanti par un privilège de prêteur de deniers. Un an plus tard, ils vendent l'une des constructions et souhaitent obtenir de La Banque Postale une mainlevée partielle de la garantie et un remboursement anticipé partiel du crédit.

La Banque Postale refuse la mainlevée partielle et exige le remboursement total du crédit, ce qui met en difficulté Monsieur et Madame M., entraînant des rejets d'opérations et une interdiction bancaire.

Monsieur et Madame M. demandent l'octroi d'un prêt pour rétablir leur situation, ou un dédommagement.

L'ANALYSE

La Banque Postale fait part de demandes contradictoires et d'informations partielles reçues de la part du notaire de Monsieur et Madame M.. En effet, ni le montant du remboursement anticipé envisagé, ni le prix de vente de la construction ne lui ont été indiqués. Elle justifie sa demande de remboursement total par le taux d'endettement excessif entraîné par la perte des revenus locatifs du bien vendu, ainsi qu'une échéance impayée en juillet 2015.

Il est étonnant que La Banque Postale n'ait pas sollicité auprès du notaire les informations nécessaires à sa prise de décision. Elle aurait pu envisager un remboursement anticipé du prêt à hauteur du prix de vente, qui représentait les deux tiers du crédit, et la réduction des mensualités sur la durée restante pour examiner le taux d'endettement après l'opération.

La conclusion

➜ Estimant regrettable que La Banque Postale n'ait pas pu déroger à sa procédure en posant toutes les questions utiles lui permettant d'effectuer une analyse pertinente du dossier présenté par les emprunteurs, le Médiateur a proposé le remboursement des pénalités de remboursement anticipé. En revanche, il n'est pas compétent pour intervenir dans la politique de risque dont dépend l'octroi d'un crédit.

Equité

EXEMPLES DE MÉDIATION

CRÉDIT À LA CONSOMMATION

Crédit renouvelable : un délai de réponse de plus de deux mois aggrave les difficultés du client

Sans se prononcer sur l'opportunité d'octroyer ou de refuser un crédit, le Médiateur examine le traitement du dossier.

LE LITIGE

Monsieur C. dénonce les conditions dans lesquelles La Banque Postale Financement lui a refusé un crédit renouvelable.

L'ANALYSE

Le 23 décembre 2015, Monsieur C. reçoit une proposition de crédit renouvelable. Le dossier est perdu et une nouvelle proposition doit être éditée mi-janvier 2016. Dans l'attente de la décision, une autorisation exceptionnelle de découvert est accordée le 22 janvier. Une analyse approfondie, la demande de nouvelles pièces puis l'association de Madame C. au dossier de crédit entraînent des délais de traitement supplémentaires. La Banque Postale Financement reçoit les derniers documents le 26 février et adresse à ses clients un courrier de refus le 9 mars 2016. Pendant ce temps, des échéances de crédit à la consommation et d'autres prélèvements sont rejetés, engendrant des frais, ce qui aggrave les difficultés financières de Monsieur C. Ce dernier reproche à La Banque Postale Financement de lui avoir fait croire à une issue positive pendant plus de deux mois, pendant lesquels il aurait pu trouver une autre solution pour faire face à ses difficultés.

Le crédit renouvelable a pour objet de répondre à un besoin temporaire et urgent de trésorerie. La décision d'octroi, positive ou négative, doit donc être apportée le plus rapidement possible au client. La Banque Postale Financement reconnaît que les délais de traitement du dossier de Monsieur C. ont été particulièrement longs.

La conclusion

➜ Le Médiateur n'est pas compétent pour apprécier l'opportunité d'accorder un prêt. Cependant, au cas particulier de ce dossier, il a estimé que le délai de traitement a été préjudiciable à Monsieur C. : les échéances impayées des mois de janvier et février, qui semblent avoir conduit au refus d'octroi du crédit renouvelable, auraient pu être évitées en partie. Si le dossier avait été analysé plus rapidement, La Banque Postale Financement aurait pu se prononcer sans constater l'échéance impayée de janvier et celle-ci aurait pu être couverte par le crédit renouvelable. L'échéance de février n'aurait, quoi qu'il arrive, pas pu être évitée. Estimant que La Banque Postale Financement a laissé croire au client à une issue positive, le Médiateur a proposé le remboursement d'une échéance du crédit à la consommation.





ASSURANCE SANTÉ

Résiliation du contrat individuel d'assurance santé en cas d'adhésion obligatoire à un contrat collectif

L'attestation fournie à La Banque Postale Assurance Santé par sa cliente, émane de son employeur et non de son nouvel assureur : la résiliation n'est pas enregistrée et le contrat perdure.

LE LITIGE

Madame K., adhérente d'un contrat individuel d'assurance santé auprès de La Banque Postale Assurance Santé, en demande la résiliation en septembre 2013, car elle se trouve alors dans l'obligation de s'affilier au contrat collectif de son nouvel employeur. Par l'intermédiaire de sa protection juridique, Madame K. demande le remboursement des cotisations prélevées au titre de son contrat Banque Postale après septembre 2013.

L'ANALYSE

Les conditions générales du contrat complémentaire santé de La Banque Postale prévoient que dans une telle situation, le souscripteur peut résilier son contrat à tout moment, sous réserve de fournir une attestation nominative de l'organisme d'assurance de l'employeur.
L'attestation envoyée par Madame K. en septembre 2013 est établie par son employeur. Malgré des échanges de courriers, la confusion persiste, et ce n'est qu'en décembre 2014 qu'un nouveau courrier de La Banque Postale, plus explicite, permet à Madame K., aidée par sa protection juridique, d'identifier le document nécessaire, qu'elle fournit en janvier 2015.
Dans l'intervalle, le contrat de Madame K. à La Banque Postale Assurance Santé a été résilié en juillet 2014 pour défaut de paiement depuis le 1er avril de la même année. La Banque Postale réclame à Madame K. les cotisations impayées d'avril à juillet 2014.
Madame K. a bénéficié de remboursements de soins en vertu de son contrat Banque Postale jusqu'au 14 mai 2014. Au cours de la médiation, La Banque Postale propose d'arrêter la dette de Madame K. aux cotisations dues jusqu'à cette date.

La conclusion

➜ Considérant la bonne foi de Madame K. d'une part, et le délai pris par La Banque Postale pour préciser à sa cliente l'attestation requise d'autre part, le Médiateur s'est prononcé en faveur d'un abandon exceptionnel de la créance de La Banque Postale sur Madame K., pour arrêter le paiement de doubles cotisations au 1er avril 2014.

PLACEMENTS

Devoir de mise en garde du service client Bourse

Le téléopérateur doit informer le client que son ordre a fait l'objet d'une alerte « ordre inhabituel » et lui expliquer le sens des messages, avant de lui demander de le confirmer.

LE LITIGE

Monsieur F. dénonce une erreur d'exécution et un manque d'information de la part du service client Bourse de La Banque Postale, concernant un ordre de Bourse passé au marché, le 30 novembre 2015, pour 23 290 titres « Auplata BSAR 2 2015 », avant 9 h, afin de bénéficier du cours d'ouverture qui était de 0,01 €. Le téléopérateur a saisi l'ordre à 8 h 59 et 23 secondes. Au vu des échanges en cours, l'ordre aurait dû être exécuté immédiatement. Or, il a été exécuté à 9 h 01 et 49 secondes, soit 2 minutes 26 secondes plus tard, au cours de 0,02 €, enregistrant une perte de 232,90 €, dont Monsieur F. demande le remboursement.

L'ANALYSE

S'agissant d'un ordre représentant plus de 45 % des échanges, celui-ci doit faire l'objet de contrôles par la société de Bourse, conformément à la législation en vigueur, ce qui a retardé l'exécution de l'ordre. Or, Monsieur F. affirme ne pas avoir été informé de ces modalités, ni mis en garde par l'opérateur. Si cela avait été le cas, il n'aurait pas validé son ordre.

La procédure mise en place par La Banque Postale, pour traiter les ordres de Bourse passés par téléphone précise que, dans le cas d'un ordre « inhabituel », toute transaction ne correspondant pas au profil du client défini comme « habituel » donne lieu à des messages d'alerte lors de la passation d'ordres. Un écran de contrôle des ordres s'affiche afin d'en vérifier la régularité. Le téléopérateur doit informer le client que son ordre fait l'objet d'une alerte « ordre inhabituel » et lui expliquer le sens des messages, avant de lui demander de le confirmer.

Au cas particulier, Monsieur F. est identifié avec un profil investisseur « Standard », en l'absence d'un Questionnaire d'Instruments Financiers (QIF) à jour. La passation d'ordre « inhabituel » est autorisée sous réserve du traitement préalable des alertes et des contrôles par le téléopérateur avec son client. Or, à aucun moment de l'échange téléphonique, le téléopérateur n'a averti Monsieur F. du caractère inhabituel de son ordre, ni des alertes présentes à l'écran, lors de la saisie de l'ordre. Un ordre représentant plus de 45 % des échanges (23 290 titres pour 51 482 titres au carnet d'ordres), présentait un risque d'abus de marché, au regard du volume demandé, dont la régularité devait être vérifiée, tant pour la sécurité du client que pour l'intégrité du marché.

Confidentialité

EXEMPLES DE MÉDIATION

La conclusion

➜ Observant que l'opérateur du Service Client Bourse a manqué de vigilance et de rigueur en n'alertant pas Monsieur F. du caractère inhabituel de son ordre et du contrôle qui devait être exercé avant sa validation, le Médiateur a émis l'avis que La Banque Postale indemnise le requérant à hauteur de la perte subie, soit 232,90 €.

Assurance-vie : insuffisance d'information précontractuelle

Une insuffisance d'information sur les frais supportés lors de la souscription d'un support dans un contrat d'assurance-vie conduit le Médiateur à proposer d'indemniser les clients.

LE LITIGE

Madame F. souscrit des parts d'un organisme de placement collectif immobilier (OPCI), dénommé LBP Immo Diversification, dans le cadre d'un contrat Ascendo préalablement ouvert. L'assurée relate que le conseiller a évoqué les frais sur versement afférents au contrat d'assurance-vie, mais qu'il ne l'a pas informée de l'existence d'une commission de souscription lors de l'achat de parts de cet OPCI. La requérante affirme en effet avoir découvert l'existence de celle-ci en consultant son contrat sur la banque en ligne (BEL). Elle demande en conséquence à être indemnisée.

L'ANALYSE

Le Médiateur relève que le conseiller n'est pas en mesure de démontrer qu'il a décomposé et chiffré de manière précise les frais payés à cette occasion.

La conclusion

➜ Observant que les informations délivrées à Madame F. ne lui ont pas permis d'estimer les frais supportés, même si au demeurant la diversification patrimoniale conseillée paraissait pertinente, le Médiateur a proposé de rembourser le montant de la commission payée par l'assurée.

Il en est de même pour Madame et Monsieur G.

LE LITIGE

Les clients dénoncent eux aussi l'absence d'information concernant l'existence de cette commission. Ils soulignent que les réponses successivement formulées à leurs réclamations sont approximatives, contradictoires et peu convaincantes. Madame et Monsieur G. font part de leur perte de confiance et demandent en conséquence d'annuler ces contrats et à être dédommagés.

L'ANALYSE

Le Médiateur observe que les calculs fournis s'avèrent en effet erronés et que les réponses qui leur sont adressées n'expliquent nullement les frais réglés.

La conclusion

➜ Observant que le conseiller n'a manifestement pas renseigné les adhérents sur l'existence d'une commission acquise à l'OPCI LBP Immo Diversification, le Médiateur propose d'indemniser les requérants à la suite du rachat de leurs contrats, de manière à ce qu'ils récupèrent la somme brute initialement versée par chacun, assortie des intérêts que cette somme aurait rapportés sur la base du taux global de revalorisation du support en euros de ce contrat.

Délai de transfert des Plans d'épargne en actions

Un délai de transfert excessif conduit le Médiateur à proposer un geste commercial en faveur des clients.

LE LITIGE

Madame H. indique avoir demandé le transfert de son PEA au début du mois de décembre 2015. La cliente dénonce le manque de réactivité et de rigueur du conseiller bancaire qui a tardé à lui faire signer les documents nécessaires (ouverture d'un nouveau PEA et d'un compte courant postal individuel associé…) et qui a dû compléter le dossier de transfert à plusieurs reprises. Celui-ci a finalement été réalisé à l'issue d'un délai de quatre mois. Madame H. souligne l'impossibilité d'effectuer le moindre arbitrage durant cette période alors que la volatilité des marchés boursiers lui était préjudiciable. Elle demande en conséquence à être indemnisée.

L'ANALYSE

Le Médiateur relève en effet un manque de réactivité de la part du conseiller mis en cause mais aussi une insuffisance d'information au profit de la cliente concernant le transfert progressif des lignes de titres de son PEA. Il en résulte pour Madame H. une perte de chance d'effectuer des arbitrages durant la période considérée qui lui aurait permis, éventuellement, de réaliser des plus-values.

La conclusion

➜ Rappelant que la doctrine ainsi que la jurisprudence considèrent que *« la perte de chance n'entraîne pas réparation de tout ce qui est arrivé »* car on ne peut considérer que la cliente aurait adopté systématiquement « des décisions optimales » et vendu ses actions dans les meilleures conditions possible, le Médiateur a proposé que La Banque Postale procède à un geste commercial en faveur de Madame H. équivalent à la moitié des moins-values observées durant la période en question.

Appréciation d'ordre général sur l'évolution des litiges

Le besoin de médiation ne tarit pas. Alors que le nombre de saisines semblait avoir atteint son niveau maximum en 2015, l'année 2016 a déjoué les prévisions par une nouvelle augmentation des demandes de médiation. Cette tendance est confirmée au premier trimestre 2017 puisque les saisines font un bond supplémentaire de 20 %. Cette hausse est essentiellement portée par des contestations de hausses tarifaires, domaine sur lequel le Médiateur n'intervient pas. En outre, de plus en plus de clients viennent trop tôt vers le Médiateur, sans avoir tenté au préalable de résoudre leurs litiges auprès de La Banque Postale. Il résulte de ces deux phénomènes une proportion croissante de dossiers non recevables.

La généralisation de la médiation à tous les secteurs de la consommation a certainement accru la notoriété du dispositif, mais le rôle du Médiateur reste parfois incompris des requérants. Ce rôle n'est que subsidiaire : il consiste à recommander des solutions dans des litiges persistants qui n'ont pu être réglés par les services réclamations de La Banque Postale.

La nécessité d'une première démarche préalable, suivie d'un recours éventuel, doit favoriser le dialogue de proximité et le règlement des litiges au niveau approprié. Il est en effet préférable qu'une réclamation soit traitée par l'Établissement lui-même, rapidement, et au plus près du client. Le délai de résolution du litige, s'il est long, augmente la frustration qui peut dépasser l'objet même du litige : la rancœur prévaut alors sur les enjeux réels. Lorsque les clients viennent en médiation, leur confiance dans l'Établissement est souvent altérée et seul un examen minutieux des sources d'insatisfaction, suivi d'une réponse précise et personnalisée, peut permettre de la restaurer.

Le législateur a souhaité conforter le rôle, le statut et la visibilité des médiateurs. Mais il reste primordial que les services réclamations et recours, qui règlent la plupart des litiges en amont, soient en capacité de répondre efficacement aux clients de l'Établissement, dans des délais propres à les satisfaire. À cet égard, l'évolution du nombre de saisines constitue un marqueur fort de la satisfaction des clients.

À l'heure de la simplification de la mobilité bancaire, entrée en vigueur le 6 février 2017, la clientèle est de moins en moins captive. Le service client et le traitement des réclamations revêtent donc un enjeu stratégique de fidélisation. La Banque Postale déploie des transformations dont la mise en œuvre devrait accompagner ce tournant, telles que la spécialisation de quelques centres financiers dans le traitement des réclamations, la professionnalisation bancaire des acteurs du Réseau des bureaux de poste, le renforcement des actions de protection des clientèles fragiles, la création de numéros de téléphone dédiés à la prise en charge des réclamations bancaires.



Ecoute

Recommandations du Médiateur



Le Médiateur met à profit sa connaissance des litiges pour signaler à La Banque Postale les dysfonctionnements rencontrés, et proposer des mesures destinées à les faire cesser. À ce titre, il formule des recommandations écrites pour améliorer les relations entre La Banque Postale et ses clients.

Le Médiateur de La Banque Postale a formulé, le 8 novembre 2016, six propositions pour l'amélioration des services, qu'il a adressées au Président du Directoire de La Banque Postale. La Banque Postale a répondu le 24 février 2017 à chacune des recommandations.

Éclaircissement des règles de clôture de compte courant postal en cas de non-respect des règles d'autorisation de découvert

Le Médiateur a été saisi, à plusieurs reprises, par des clients qui s'étonnent de la réglementation relative aux modalités de clôture en cas de non-respect des règles de l'autorisation de découvert.

Dans la convention de compte courant postal, à la sous-rubrique « Conséquences d'un dépassement de la durée ou du montant du découvert autorisé », il est indiqué qu'*« à défaut de régularisation, le compte est clôturé après l'envoi par la Banque par courrier d'une mise en demeure restée infructueuse pendant 7 jours ».* Dans le même temps, à la rubrique IV « durée et clôture du compte », il est prévu que *« la convention sera de plein droit résiliée sans préavis par lettre recommandée avec avis de réception en cas de fonctionnement anormal du compte (…), de découvert non régularisé ».* Or, dans certains dossiers, La Banque Postale clôture le compte pour découvert non régularisé parfois après l'envoi d'un courrier de mise en demeure resté infructueux pendant 7 jours et parfois instantanément et sans aucun préavis. Deux formalismes semblent donc être prévus pour une même situation.

Par conséquent, il paraîtrait souhaitable que La Banque Postale énonce plus clairement ses modalités de clôture en cas de non-respect des conditions d'utilisation du découvert (dépassement de montant ou de durée).

Réponse de La Banque Postale

➜ La convention de compte prévoit bien qu'en cas de dépassement du découvert en durée ou en montant avec un risque de contrepartie géré par La Banque Postale, le processus est bien celui mentionné, c'est-à-dire l'alerte client avec un dernier délai de 7 jours accordé pour régularisation.
En revanche, si le comportement du client est répréhensible, que le fonctionnement du compte est anormal ou qu'une fraude est avérée, alors une clôture sans délai est prononcée.
Un découvert non régularisé peut être la conséquence d'une opération frauduleuse (exemple de la reprise d'avoir sur chèque).
La prochaine convention de compte de juillet 2017 intégrera un éclaircissement sur ce sujet.

Location de véhicule à l'étranger avec une carte bancaire

Le Médiateur est régulièrement saisi par des clients de La Banque Postale, généralement titulaires d'une carte Visa Premier ou de gamme supérieure, qui se sont vu imposer, par des agences de location de véhicules à l'étranger, la souscription d'une assurance complémentaire, en lieu et place d'une provision bloquée sur leur compte, destinée à garantir le loueur contre le vol ou d'éventuels dommages au véhicule. Le motif invoqué par le loueur est que leur carte ne serait pas une « carte de crédit ». Les clients concernés ne comprennent pas, l'assurance liée à leur carte leur permettant d'être couverts dans la limite du montant de la franchise en cas de location d'un véhicule. Ils incriminent La Banque Postale, persuadés d'être victimes d'un mauvais fonctionnement de leur carte ou porteurs d'une carte n'offrant pas les garanties suffisantes.

Les notions de « debit card » et de « credit card » s'appliquent en particulier aux cartes anglo-saxonnes. La « debit card » est l'équivalent des cartes de paiement en France. Elle permet d'effectuer des retraits et des paiements à partir d'un compte courant. La « credit card » est un peu semblable aux cartes associées à un crédit renouvelable, avec un montant prêté qui doit être remboursé selon le rythme choisi par le client. L'avantage de la « credit card » pour le commerçant est que ce dernier peut vérifier le fonctionnement de la carte et notamment si les paiements des achats sont bien débités du compte des clients.
Toutefois, certaines agences de location à l'étranger s'appuient sur cette distinction, non pertinente en France, pour imposer leur assurance complémentaire. En outre, en cas de location via un site Internet, aucune information n'est généralement donnée sur ce point.
Afin d'éviter ces litiges dont La Banque Postale n'est pas responsable, mais qui constituent un irritant pour une clientèle plutôt aisée, il paraîtrait opportun que celle-ci informe ses clients sur les modalités de réservation d'un véhicule à l'étranger avec une carte bancaire.

Réponse de La Banque Postale

➜ Depuis l'entrée en vigueur du règlement européen 2015/751 relatif aux commissions d'interchange sur les paiements cartes en juin 2016, plusieurs porteurs de cartes Visa émises par La Banque Postale ont été confrontés à des problèmes avec certains commerçants, essentiellement des loueurs de voiture à l'étranger. Ces problèmes sont soit le refus de l'acceptation de leur carte, soit la souscription d'assurances complémentaires alors que le porteur était déjà couvert par les assurances de sa carte.
L'origine de ces problèmes est liée à :

- **la confusion générée par le règlement 2015/751 qui impose d'indiquer la nature de la carte débit/crédit sur le visuel ;**
- **la spécificité des pratiques françaises avec des cartes de débit bénéficiant d'un niveau de service élevé en termes de garanties d'assurances et d'assistance alors que, dans beaucoup de pays, les cartes de débit sont des cartes entrée de gamme dépourvues de toute assurance ;**
- **les pratiques commerciales de certains loueurs qui poussent leurs propres assurances.**

Il s'agit ici d'un problème général qui concerne toutes les banques françaises et pas seulement les porteurs de cartes de La Banque Postale.

Suite aux cas remontés, nous avons :
1. interrogé les Centres Financiers pour estimer l'ampleur du problème qui semble relativement limité ;
2. interrogé Visa pour connaître leur analyse de la situation et les mesures prises par Visa ;
3. remonté à Visa les cas de loueurs concernés (lorsque c'était possible) pour qu'il intervienne auprès de la banque du commerçant.

Les efforts de communication des réseaux internationaux (Visa et Mastercard) et des banques de commerçants devraient progressivement permettre de lever la confusion autour du règlement européen. L'ajout de la mention « crédit » sur nos cartes à débit différé (20 à 30 % du parc de cartes haut de gamme) effective depuis octobre 2016 ainsi que sur nos cartes à option crédit contribuera aussi à réduire les cas de litige pour les porteurs concernés.

La Banque Postale n'a pas communiqué vers les clients sur les modalités de réservation d'un véhicule à l'étranger avec une carte bancaire car il s'agit d'un problème diffus ne concernant que quelques clients et qu'une communication aurait touché tous nos clients avec le risque de nuire à la confiance qu'ils ont en leur carte de paiement.

Néanmoins, La Banque Postale étudie l'opportunité de préparer un support de communication à destination des collaborateurs en Centre Financier pour qu'ils soient mieux en mesure de répondre aux questions des clients.

Information des clients concernant le transfert d'un Plan d'Épargne en Actions

Le Médiateur a été saisi à plusieurs reprises par des clients qui dénoncent les délais de transfert de leur Plan d'Épargne en Actions de BPE vers La Banque Postale et l'absence de communication sur l'état d'avancement des opérations.
Les requérants conçoivent que le transfert d'un compte-titres ne soit effectif qu'après le dénouement des transactions en cours (ordres de Bourse), en raison du versement d'un dividende ou d'une opération sur titres (OPA, augmentation de capital, fusion-acquisition ou scission d'une société…), mais ils soulignent l'impossibilité de pouvoir effectuer un arbitrage durant plusieurs semaines (voire plusieurs mois) alors que les marchés financiers sont volatils.
Il semblerait opportun d'informer les clients du transfert progressif de chaque ligne de titres (quel que soit le canal utilisé : banque en ligne ou relevé papier) alors qu'à ce jour, les clients qui saisissent le Médiateur indiquent ne pas recevoir de courrier au fur et à mesure du transfert de leurs lignes de titres.

Réponse de La Banque Postale

➜ Lors d'une opération de transfert de PEA, l'établissement cédant transmet à l'établissement preneur avec les titres concernés les caractéristiques du PEA. Ces dernières lui sont indispensables pour ouvrir au nom du client un PEA dans sa tenue de compte.

Si une opération sur un ou plusieurs titre(s) est en cours, le traitement de la demande de transfert est bloqué chez l'établissement cédant car le transfert ne peut pas se faire partiellement. Le PEA étant en instance de transfert, il semble logique pour ne pas dire prudent que des opérations complémentaires ne soient dès lors pas admises.

Dans le cas d'un transfert entrant vers La Banque Postale, cette dernière informe par courrier son client pour chaque ligne de titres reçus.

Ce courrier, adressé en deux exemplaires au client, comporte les éléments d'informations transmis par l'établissement cédant (notamment la quantité, la date d'acquisition et le prix moyen d'achat).

Le client a la possibilité de contester ces éléments auprès de La Banque Postale (par retour de l'exemplaire « à retourner »), à défaut de quoi les titres sont considérés comme valablement transférés.

Afin de pouvoir disposer de son nouveau PEA, le client doit attendre d'avoir reçu de La Banque Postale les informations relatives à tous les titres concernés par le transfert.

Résiliation des contrats d'assurance santé et IARD souscrits dans d'autres réseaux

La Banque Postale propose à sa clientèle des contrats d'assurance IARD depuis décembre 2010 et des contrats d'assurance complémentaire santé depuis décembre 2011. Différentes notes de service et bagages commerciaux précisent les modalités de souscription de ces types de contrats, dont le processus de résiliation de l'ancien contrat si le client était précédemment assuré auprès d'un autre assureur. Toutefois, aucun suivi de la résiliation des anciens contrats n'est demandé au conseiller bancaire.

Or, le Médiateur est régulièrement saisi par des requérants qui reprochent à La Banque Postale l'absence de suivi de la résiliation de leur contrat d'assurance santé ou IARD auprès de leur ancien assureur. Le maintien de leur ancien contrat les oblige à payer les cotisations correspondantes, alors qu'ils ont souscrit un contrat d'assurance santé ou IARD auprès de La Banque Postale.

C'est pourquoi, il paraîtrait souhaitable que le conseiller soit chargé de s'assurer que l'ancien contrat est bien résilié afin d'éviter à son client un double prélèvement pour les mêmes prestations.



Réponse de La Banque Postale

➜ Le sujet de la résiliation de l'ancien contrat d'assurance lors d'une souscription d'un produit d'assurance santé ou IARD à La Banque Postale est une préoccupation forte des assureurs concernés. Ainsi, le service de résiliation de l'ancien contrat[1], mis en œuvre sur demande du client, est effectivement prévu dans les processus de souscription de façon à faciliter son déroulement.

Dès lors qu'un client en fait la demande et que le contrat qu'il souhaite résilier (assurance santé ou IARD) présente bien les caractéristiques requises[2][3], le conseiller, lors de la souscription, enregistre la demande de résiliation sur la base des éléments transmis par le client. L'outil de souscription, mis à la disposition des conseillers, permet de gérer de manière automatique la souscription du nouveau contrat et de façon concomitante la résiliation du précédent chez l'assureur concurrent.

Satisfaire l'attente du client de voir son contrat précédent résilié et lui éviter un double paiement de cotisations nécessite donc, de la part du conseiller, une vigilance particulière au moment de la souscription : soit pour recueillir des informations précises et fiables sur le contrat détenu à la concurrence, afin d'assurer la prise en charge de sa résiliation[2] [3] ; soit pour informer précisément son client sur les démarches qu'il doit effectuer lorsque la prise en charge de la résiliation par La Banque Postale n'est pas possible[1].

La remontée de cas de réclamations, même en nombre limité, a appelé l'attention de La Banque Postale Assurances IARD et de La Banque Postale Assurance Santé, qui vont sensibiliser à nouveau en 2017 les conseillers sur les modalités de souscription et de résiliation des contrats IARD et Santé, afin que les clients disposent, au moment de la souscription de leur nouveau contrat, de toute la visibilité nécessaire sur les informations à fournir ou sur les démarches à effectuer.

(1) À l'exception des produits IARD non éligibles : les Contrats PJ, PPI ou les contrats MRH et Auto de moins de 1 an.
(2) Contrat IARD éligible à la loi Hamon pour les produits d'assurance IARD.
(3) Contrat Santé dont la date d'échéance est fixée au moins à 75 jours de la date de souscription du nouveau contrat.

Application des prélèvements sociaux pour les Français non-résidents

Le Médiateur a été saisi par des clients français « non résidents » qui contestent la perception des prélèvements sociaux sur les intérêts produits par leurs Plans d'Épargne Logement et leurs Comptes Épargne Logement.

Les requérants précisent être non-résidents depuis plusieurs années, y compris au jour du versement des intérêts de leur produit d'épargne, en l'occurrence le 31 décembre de chaque année, information essentielle pour déterminer leur statut fiscal. Ils soulignent être contraints de multiplier les démarches auprès des centres financiers afin d'obtenir le remboursement des prélèvements indûment opérés.

Il serait dès lors opportun de rappeler aux services les conditions de l'application éventuelle des prélèvements sociaux pour les non-résidents et de créer un message d'alerte pour que l'inscription des intérêts de leurs placements fasse l'objet d'un traitement particulier.

Réponse de La Banque Postale

➜ La gestion de l'application des prélèvements sociaux est automatisée dans les systèmes de tenue de compte en fonction de la zone de résidence fiscale.

Aussi, l'application à tort de prélèvements sociaux relève :
- **soit de la responsabilité de La Banque Postale qui n'aurait pas pris en compte une demande de changement de résidence fiscale ;**
- **soit de la responsabilité du client qui n'aurait pas informé La Banque Postale de son changement de résidence.**

En cas de prélèvements sociaux prélevés à tort, les services ont bien à leur disposition une procédure définissant dans quelles conditions et selon quelles modalités des remboursements de prélèvements sociaux peuvent être effectués.

Devoir d'information sur les frais sur versement

Le Médiateur a été saisi à plusieurs reprises par des clients qui dénoncent une insuffisance d'information concernant l'existence et l'importance des frais à payer lors de la souscription d'unités de compte du support « LBP Immo Diversification » dans le cadre d'un contrat d'assurance-vie Cachemire Patrimoine.

Les assurés soulignent qu'ils découvrent ces frais après l'arbitrage réalisé à l'issue du délai d'attente d'un mois, par désinvestissement du support d'attente « LBPAM Trésorerie » au profit de l'Organisme de Placement Collectif « LBP Immo Diversification », alors qu'ils ne disposent plus du droit à renonciation à leur contrat au titre de l'article L. 132-5-1 du Code des assurances. Les requérants indiquent en conséquence, que dûment informés, ils n'auraient pas souscrit un tel support.

Il semblerait dès lors opportun que le pourcentage de frais de souscription soit rappelé en marge des propositions d'assurance au contrat Cachemire Patrimoine afin de s'assurer que les conseillers spécialisés en patrimoine qui proposent ce contrat délivrent une information claire et loyale aux adhérents.

Réponse de La Banque Postale

➜ 1/ Il convient de noter que dans le cadre d'une adhésion au contrat Cachemire Patrimoine avec investissement sur l'OPCI « LBP Immo Diversification (B) », les informations suivantes sont systématiquement portées à la connaissance du client à travers la remise par le conseiller des documents suivants :

- **Les Conditions Générales Cachemire Patrimoine – annexe 1 « montants minima et taux de frais en vigueur au 20 janvier 2014 » précisent les taux de frais à l'entrée et sur versements, en cours de vie du contrat ainsi que les autres frais liés aux opérations.**
  Lorsque le support investi fait l'objet de dispositions particulières, les mentions suivantes sont indiquées :
  « Les taux de frais appliqués à chaque versement de cotisation sur le(s) support(s) qui fait (font) l'objet de dispositions particulières sont de 3 % maximum » ;
  « Les taux de frais sur encours appliqués sur le(s) support(s) qui fait (font) l'objet de dispositions particulières sont au maximum de 1,5 % par an ».

- **Les Dispositions Particulières « LBP Immo Diversification » en vigueur au 13/05/2014 :**
  « Frais : le taux de frais sur versement de cotisation sur le support LBP Immo Diversification est de 2,50 %. Le taux de frais sur encours annuels applicable au support LBP Immo Diversification est de 0,95 %, prélevé mensuellement selon les modalités définies dans les conditions générales du contrat Cachemire Patrimoine.
  Ce support n'est pas éligible à la règle de dégressivité des frais sur encours annuels telle que définie en annexe des conditions générales du contrat Cachemire Patrimoine. »

- **Le Document d'Information Clé pour l'Investisseur « Immo Diversification »**
  Les frais relatifs à l'OPCI sont détaillés au verso de ce document « DICI ».

2/ En plus de ces documents, le client reçoit les documents contractuels personnalisés lors de l'adhésion au contrat. Il existe plusieurs modalités d'adhésion au contrat Cachemire Patrimoine.

Dans une grande majorité des cas, le conseiller saisit sa demande dans l'outil « Partages » : en mode *on line* (communication avec le système d'information CNP Assurances), la saisie aboutit à l'édition du document « Proposition d'Assurance valant conditions particulières ». Ce document, signé par le client et le conseiller, matérialise l'adhésion au contrat, précise les caractéristiques du contrat, les modalités de répartition du versement initial ainsi que les frais sur versements appliqués.

Lorsque les systèmes d'information CNP et La Banque Postale ne sont pas connectés, le conseiller peut néanmoins conduire son entretien et saisir la demande dans l'outil. Toutefois, certaines informations ne pourront être précisées et le document ainsi édité se nommera « Proposition d'Assurance ». CNP Assurances enverra les Conditions Particulières (avec notamment les frais appliqués, les valeurs de rachat…).

Droit

Charte de la Médiation de La Banque Postale

La présente Charte vient en complément de la Charte du Médiateur du Groupe La Poste qui est applicable à l'ensemble des litiges mettant en cause le Groupe La Poste et ses filiales, dont La Banque Postale.

1. Le Médiateur de La Banque Postale

La Banque Postale propose gratuitement à ses clients un service de médiation pour le règlement des désaccords qui n'auraient pas trouvé de solution auprès de ses services. La médiation bancaire est une procédure légale régie par l'article L.316-1 du Code monétaire et financier, ainsi que les articles L.611-1 à 616-3 du Code de la consommation.

2. Champ de compétence du Médiateur de La Banque Postale

- Le Médiateur peut être saisi par des personnes physiques ou morales de tout litige individuel, national ou transfrontalier relatif aux produits et services fournis et aux contrats conclus en matière d'opération de banque, de services de paiement, de services d'investissement, d'instruments financiers et d'épargne, ainsi que pour les litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou service bancaire distribué par La Banque Postale.
- Sont exclus du champ de la médiation les simples demandes d'information, les litiges relevant de la politique générale de La Banque Postale, notamment en matière de tarification, d'ouverture ou de clôture de compte, d'octroi, de refus ou de rupture de crédit.
- Les litiges entrant dans le champ de compétence de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) sont répartis entre le Médiateur de l'AMF et le Médiateur de La Banque Postale selon une convention conforme aux dispositions de l'article L.612-5 du Code de la consommation, le demandeur disposant alors du choix, à sa seule convenance, de s'adresser soit au Médiateur de l'AMF, soit au Médiateur de La Banque Postale.
- Le Médiateur de La Banque Postale reste compétent pour examiner les requêtes présentées par le bénéficiaire d'une procédure de surendettement à l'exception toutefois des demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement.

3. Conditions préalables à la saisine

Pour qu'un litige puisse être examiné par le Médiateur, le demandeur doit justifier au préalable :

- avoir déposé une réclamation écrite afin de résoudre son différend directement auprès de son bureau de Poste ou de son Centre Financier
- puis avoir demandé le réexamen de son litige en adressant un recours par écrit à l'adresse suivante :

La Banque Postale
Service Relation Clientèle
11 rue Bourseul
75900 PARIS CEDEX 15

4. Saisine du Médiateur

Si aucune solution au litige n'a pu être trouvée avec le Service Relation Clientèle ou s'il n'a pas été répondu à la demande écrite du client dans un délai de deux mois, le Médiateur de La Banque Postale peut être saisi :

- soit en ligne sur le site Internet du Médiateur : **www.laposte.fr/mediateurdugroupe**

- soit par lettre à l'adresse suivante :

Le Médiateur de La Banque Postale
115 rue de Sèvres
Case Postale G009
75275 PARIS CEDEX 06

La saisine doit être accompagnée de toutes les pièces justificatives.
Le Médiateur ne peut plus être saisi lorsqu'une procédure judiciaire est engagée ou que le litige a fait l'objet d'un jugement, ou lorsque le Médiateur de l'AMF a déjà été saisi.

La saisine du Médiateur entraîne :

- la suspension, jusqu'à la signification de l'avis du Médiateur, de tout recours judiciaire initié par La Banque Postale (à l'exception des actions intentées à titre conservatoire) ;
- la suspension des délais de prescription des actions relatives au litige.

5. Avis du Médiateur

La Banque Postale communique au Médiateur les pièces nécessaires à l'instruction du dossier au maximum dans les 15 jours suivant sa demande.
Le Médiateur est tenu de statuer dans les deux mois à compter de sa saisine. Ce délai peut être exceptionnellement prolongé pour des litiges complexes.
Le client et La Banque Postale ne sont pas obligés d'accepter l'avis formulé par le Médiateur et demeurent libres de porter le litige devant la juridiction compétente.

6. Fin de la Médiation

La Médiation prend fin :

- à tout moment à la demande du demandeur ;
- en cas d'introduction d'une action en justice par le demandeur ;
- en cas d'accord des deux parties ou de refus d'une des parties sur la recommandation formulée par le Médiateur.

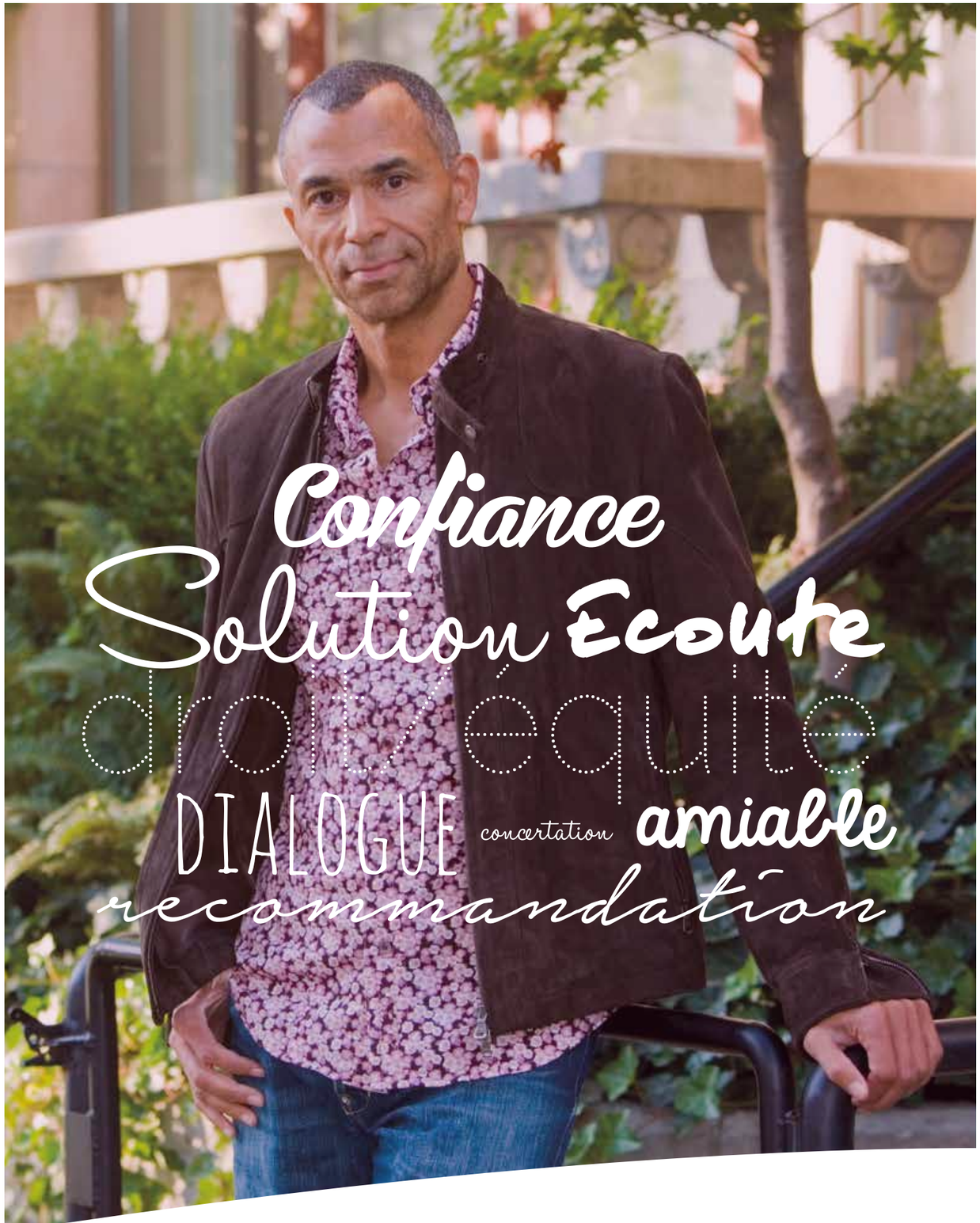
7. Secret professionnel et confidentialité

Le Médiateur de La Banque Postale est tenu au secret professionnel.
Les constatations et les déclarations que le Médiateur de La Banque Postale recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans une procédure judiciaire sans l'accord express du client et de La Banque Postale.

8. Information et communication

Le Médiateur de La Banque Postale établit chaque année un compte-rendu d'activité qui est transmis au Président de la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation, au Gouverneur de la Banque de France, ainsi qu'au Président du Comité Consultatif du Secteur Financier.

Ce compte-rendu est publié en ligne sur le site **www.laposte.fr/mediateurdugroupe**



Annexes

Charte du Médiateur du Groupe La Poste

La présente charte est prise en application des dispositions de l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, du décret du décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de consommation, du décret n° 2015-1607 du 7 décembre 2015, des titres III, VI et VII du Code monétaire et financier et de l'article R. 1-1-18 du Code des postes et des communications électroniques.

Elle engage le Médiateur dans ses relations avec les parties à la médiation, mais non les sociétés du Groupe.

I. Le Médiateur:

1. Le Médiateur du Groupe La Poste, ci-après dénommé « le Médiateur », est une personnalité reconnue pour son indépendance et son impartialité, désignée à l'issue d'une procédure transparente, sur proposition du Président-directeur général du Groupe La Poste, par un organe collégial composé de deux représentants du groupe et de deux représentants des consommateurs. Il est ensuite référencé en tant que Médiateur de la consommation conformément au titre V de l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

2. Son mandat est exercé pour une durée de trois ans, renouvelable. Le renouvellement du mandat se fait selon la procédure de l'article L. 613-3 du Code de la consommation.

3. Il s'engage à ne pas travailler pour le Groupe La Poste, une fédération professionnelle ou une organisation dont La Poste est membre pendant la période de trois ans qui suit la cessation de ses fonctions de Médiateur du Groupe La Poste.

4. Les services du Médiateur sont distincts des organes opérationnels de La Poste et exclusivement dédiés à l'accomplissement de sa mission. Le Médiateur dispose d'un budget spécifique et suffisant en emplois et crédits pour exercer l'ensemble de ses missions.

5. Le Médiateur est rémunéré indépendamment des résultats des processus de médiation.

6. Le Médiateur ne reçoit aucune injonction ou instruction des parties. Il exerce sa mission avec impartialité, compétence et diligence.

II. Champ de compétence du Médiateur:

1. Le Médiateur peut être saisi de tout litige individuel national ou transfrontalier découlant de l'offre des produits ou services de La Poste et de ses filiales, dès lors que celles-ci ont décidé d'y recourir.

Toutefois, les offres de téléphonie commercialisées par le Groupe La Poste relèvent de la compétence du Médiateur des communications électroniques.

Les litiges relatifs à l'exécution des contrats découlant d'offres commercialisées par le Groupe La Poste au nom et pour le compte de professionnels n'appartenant pas au Groupe La Poste, relèvent de la compétence du Médiateur désigné par le professionnel concerné.

Les litiges entrant dans le champ de compétence de l'Autorité des Marchés financiers (AMF) sont répartis entre le Médiateur de l'AMF et le Médiateur du Groupe La Poste selon une convention conforme aux dispositions de l'article L. 612-5 du Code de la consommation, le demandeur disposant du choix, à sa seule convenance, de s'adresser soit au Médiateur de l'AMF, soit au Médiateur du Groupe La Poste.

2. Lorsqu'il est saisi par un consommateur, il a la qualité et les obligations d'un Médiateur de la consommation, au sens de l'article L. 611-1 du Code de la consommation.

3. Lorsqu'il est saisi par un professionnel, il exerce ses activités selon les règles de la présente charte, mais rend compte de ses obligations selon les modalités prévues dans les textes en vigueur.

4. Sont exclus les simples demandes d'information, les litiges relevant de la politique générale du Groupe La Poste (par exemple la politique tarifaire, le refus de crédit, la conception des produits, etc.) ou qui mettent en cause des textes législatifs ou réglementaires auxquels La Poste est soumise et sur lesquels elle ne dispose d'aucune marge de manœuvre.

III. Recours à la médiation-saisine:

1. Les consommateurs et les clients professionnels peuvent saisir le Médiateur directement ou par l'intermédiaire d'un mandataire. Ils doivent justifier d'une qualité et d'un intérêt à agir. La médiation est gratuite pour le demandeur.

Les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation.

Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

2. La saisine, accompagnée des justificatifs nécessaires, est introduite soit en ligne, sur le site Internet du Médiateur, soit hors ligne, aux adresses « Le Médiateur du Groupe La Poste, CP D160, 9 rue du Colonel Pierre Avia, 75757 Paris Cedex 15 » ou, s'agissant des litiges concernant La Banque Postale : « Le Médiateur de La Banque Postale, 115 rue de Sèvres, Case postale G 009, 75275 Paris Cedex 06 ». La saisine est effectuée en langue française.

3. Les échanges d'informations par voie électronique entre les parties et le Médiateur sont possibles. S'il y a lieu, ils peuvent également intervenir par voie postale.

4. Un litige ne peut être examiné par le Médiateur lorsque :

a) le demandeur ne justifie pas, lors de sa saisine, avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige auprès des services de réclamations compétents de La Poste ou de la filiale concernée selon les modalités indiquées par celles-ci, qui comprennent, pour certains d'entre eux, un double niveau d'examen du dossier par les Services Clients. L'absence de réponse de La Poste est effective au terme d'un délai de deux mois suivant le dépôt de la réclamation via le canal indiqué par La Poste ;
b) la saisine ou le litige sont manifestement infondés ou abusifs dans la forme ou le fond ;
c) le litige a été précédemment ou est, au moment de la saisine, examiné par un autre Médiateur ou une juridiction ;
d) le demandeur a saisi le Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de la première réclamation non forclose auprès du service de réclamations concerné du Groupe La Poste dont il est à même de justifier ;
e) le litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur.

5. Dans ce cas, le Médiateur informe le demandeur du rejet de sa demande dans un délai de trois semaines à compter de la date de réception de celle-ci. La décision de rejet est motivée. Le dossier est, selon les cas, renvoyé au Médiateur compétent, ou au demandeur.

IV. Déroulement du processus de médiation:

1. Le Médiateur émet son avis au plus tard dans un délai de deux mois à compter de la notification de la saisine prévue en IV.3.

2. Ce délai peut exceptionnellement être prolongé en cas de litige complexe, notamment à l'international, en raison de difficultés particulières de l'instruction, soit à la demande du Médiateur, soit à la demande des parties. Dans tous les cas, le Médiateur en informe les parties et leur indique la date prévue pour l'émission de l'avis.

3. Lorsque le dossier est recevable, le Médiateur informe les parties de l'ouverture de la procédure de médiation et en indique le point de départ par une notification les informant :
– de la recevabilité du dossier et de sa prise en charge ;
– du droit dont elles disposent de se retirer à tout moment du processus.

4. Le Médiateur procède à l'instruction du dossier au vu des positions et arguments respectifs des parties, afin de proposer une solution amiable du litige, dans le respect des textes et du droit en vigueur et/ou, si les circonstances de l'espèce le justifient, en équité.

5. À cette fin, le Médiateur invite les parties à lui communiquer toutes les pièces complémentaires qu'il estime nécessaires dans les délais les plus brefs.

6. Le Médiateur, sous réserve du respect du strict anonymat des personnes et du respect du secret des affaires, peut communiquer aux parties, s'il l'estime utile ou à la demande, les éléments versés au dossier par chacune d'elles.

7. Au terme du processus, le Médiateur émet un avis motivé, rédigé en français, ayant valeur de proposition de règlement amiable du différend. Il le communique à celles-ci par voie postale ou électronique en rappelant :
– la faculté pour les parties d'accepter ou de refuser la solution proposée ainsi que les modalités d'acception ou de refus, qui doivent être exercées au plus tard 14 jours après l'émission de l'avis ;
– la possibilité de porter le différend devant une juridiction ;
– le fait que la proposition de règlement amiable peut être différente de la décision d'un tribunal statuant strictement en droit.

8. Les parties disposent d'un délai de 14 jours à compter de la date figurant sur l'avis pour accepter ou refuser son application. Le silence vaut acceptation. Celles des parties qui souhaitent refuser l'avis du Médiateur doivent renvoyer au Médiateur par courrier ou par voie électronique le formulaire qui leur est adressé en accompagnement de l'avis. L'avis ne sera alors pas mis en œuvre.

9. La procédure prend fin :
a) à l'expiration du délai de 14 jours prévu à l'article IV.8 ;
b) en cas de désistement ;
c) si le Médiateur pressent, au cours du processus, que les parties ne parviendront pas à un consensus.

V. Recours-prescription:

1. Les parties sont informées que la procédure de médiation n'exclut pas la saisine d'un tribunal ou de toute autre instance compétente sous réserve de l'application de l'article III.4.c).

2. L'avis de médiation, dépourvu de portée obligatoire, ne peut en aucun cas faire l'objet d'un recours. Aucune contestation ne sera prise en compte.

3. Les parties ne doivent pas être empêchées d'exercer un recours en justice en raison de l'expiration du délai de prescription en cours de la procédure de médiation. Celle-ci suspend le cours de la prescription selon les modalités prévues par les textes en vigueur.

4. Pour le décompte du délai de suspension, la médiation commence à la notification de la saisine telle que prévue à l'article IV.3 et se termine selon les modalités prévues aux articles IV.8 et IV.9.

Charte du Médiateur du Groupe La Poste

VI. Confidentialité :

1. Le Médiateur et ses collaborateurs sont tenus au secret professionnel.

2. Les constatations recueillies au cours de l'enquête de médiation sont strictement confidentielles et elles ne peuvent, à l'instar de tout ou partie du texte de l'avis qui en découle, être divulguées à des tiers au litige et, dans ce cadre, reproduites sur quelque support de communication que ce soit sans l'accord exprès des parties et du Médiateur, sauf en cas de disposition spécifique prévue par les textes en vigueur.

3. La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le demandeur pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction du dossier.

VII. Loyauté – conflits d'intérêts :

1. Le Médiateur s'interdit de représenter ou conseiller les parties dans une procédure relative au litige faisant ou ayant fait l'objet de la médiation.

2. Le Médiateur signale tout conflit d'intérêt conformément aux dispositions des articles R. 613-1 du Code de la consommation.

VIII. Information – communication :

1. Le Médiateur met à la disposition du public, sur son site Internet ou, sur demande, sur support durable, son rapport annuel d'activité, comportant, notamment, les informations prévues par l'article R. 614-2 du Code de la consommation, s'agissant de la médiation de la consommation, et celles prévues par les articles R. 1-1-16 du Code des postes et des communications électroniques et L. 316-1 du Code monétaire et financier, s'agissant des autres types de médiation.

2. Le rapport annuel d'activité fait l'objet d'une présentation, une fois par an, au Président-directeur général du Groupe La Poste et à toutes les instances concernées, dont les associations de consommateurs agréées.

3. Dans tous les cas, le Médiateur met en évidence les problèmes récurrents ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges. Ces informations peuvent être assorties de recommandations relatives à la manière de les prévenir, de les éviter et de les résoudre.

4. Le Médiateur propose au Président-directeur général du Groupe La Poste toute mesure à caractère général lui paraissant susceptible soit d'améliorer les rapports entre La Poste et les consommateurs ou usagers, soit d'optimiser le traitement des litiges ou leur prévention. Il propose dans les mêmes conditions les mesures particulières de même nature aux directeurs du groupe concernés.

5. De même, il avertit les responsables de La Poste de tout risque grave de litige qu'il pourrait déceler, en leur faisant part de ses éventuelles suggestions.

6. Dans le cadre de la médiation de la consommation, le Médiateur communique tous les deux ans au moins à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation, conformément à l'article L. 614-5 du Code de la consommation, les informations dont la liste est fixée à l'article R. 614-3 du même code.

IX. Coopération et échanges de bonnes pratiques :

Le Médiateur participe activement aux réseaux nationaux et internationaux de règlement extrajudiciaire des litiges, notamment de consommation, en vue d'échanges et de diffusion réguliers de bonnes pratiques et d'expériences.

Charte du Club des Médiateurs de Services au Public

Préambule

Le Club des Médiateurs de Services au Public, constitué en association, regroupe des Médiateurs de la consommation, d'administrations, d'entreprises publiques et de collectivités, en charge de services au public. Ils pratiquent la médiation pour parvenir avec les parties à une solution amiable fondée en droit et en équité.

En outre, ils font des recommandations de portée générale en vue d'encourager les bonnes pratiques dans les relations avec les publics concernés.

Ces médiations, gratuites pour les demandeurs et d'un accès direct, dès que les recours internes ont été respectés, s'exercent conformément aux principes fixés par la présente Charte des Médiateurs de Services au Public.

Cette Charte constitue le socle de référence éthique de la médiation pratiquée par les membres du Club des Médiateurs de Services au Public (ci-après le[s] « Médiateur[s] »).

La médiation est un processus structuré par lequel des personnes physiques ou morales tentent, avec l'aide du Médiateur, de manière volontaire, de parvenir à un accord amiable pour résoudre leur différend.

Le Médiateur est un tiers compétent et indépendant, non impliqué dans le différend. Son éthique repose sur les valeurs portées par la présente charte. Il dispose d'une compétence sur les sujets qui lui sont confiés en médiation. Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques de la médiation par une formation continue, notamment dans le cadre du Club.

Le Médiateur s'attache au respect des personnes et à leur écoute attentive afin que les parties puissent dépasser leur différend pour aboutir à une solution.

I. Valeurs du Médiateur du Club

Ces valeurs garantissent l'indépendance, la neutralité et l'impartialité du Médiateur.

• **L'indépendance**
Le Médiateur est indépendant vis-à-vis de toute influence extérieure.

Il ne reçoit aucune directive de quiconque.

Son indépendance est garantie par les moyens dont il dispose, sa désignation, les conditions d'exercice et la durée de son mandat.

Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissent pas ou plus réunies.

• **La neutralité**
Le Médiateur est neutre : son avis n'est ni influencé ni orienté par des considérations externes aux demandes des parties.

• **L'impartialité**
Le Médiateur est impartial par rapport aux parties pendant toute la durée de la médiation. Il s'interdit toute situation de conflit d'intérêt.

II. Principes applicables au processus de médiation

Les Médiateurs membres du Club s'engagent à conduire leur médiation en respectant les principes suivants :

• **L'équité**
Lorsqu'un avis est émis par le Médiateur, celui-ci est fondé en droit et en équité. Il doit prendre en compte le contexte propre à chaque cas et notamment lorsque l'application stricte du droit produit des effets disproportionnés ou manifestement injustes.

• **La transparence**
Le Médiateur garantit la transparence de son activité et, notamment, il informe :
– sur son champ de compétence de façon large et accessible, notamment sur son site Internet et sur celui du Club des Médiateurs de Services au Public ;
– les publics de manière claire et complète sur les valeurs et les principes de la médiation ainsi que sur les conditions de déroulement du processus ;
– sur les effets de la médiation, notamment, le cas échéant, sur la suspension des délais de prescription applicables et sur le fait que les demandeurs conservent leur droit de saisir les tribunaux.

Le Médiateur rend public, chaque année, un rapport détaillé sur son activité.

• **La gratuité**
Le recours à la médiation est gratuit pour les demandeurs.

• **La confidentialité**
La médiation est soumise au principe de confidentialité.

Le Médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les principes d'un processus contradictoire ainsi que les obligations de confidentialité qui leur incombent.

• **L'efficacité**
Le Médiateur s'engage à répondre avec diligence à toutes les demandes, à conduire à son terme la médiation et à en garantir la qualité.

LE CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

Mme Danièle AGUANNO PROMONET
21 bis rue Claude Bernard
75253 PARIS CEDEX 05

Mme Marie-Laure AUGRY
Maison de France Télévisions
7 esplanade Henri de France
75907 PARIS CEDEX 15

M. Alain BRIÈRE
TSA 50026 – 75804 PARIS CEDEX 08

M. Dominique BRAYE
BP 40463 – 75366 PARIS CEDEX 08

M. Roland BAUD
40 rue Jean Jaurès – Les Mercuriales
93547 BAGNOLET CEDEX

Mme Dominique CHEVAILLIER BOISSEAU
ACI CIHRCC1 – 75450 PARIS CEDEX 09

M. Bernard CIEUTAT
45 rue de Londres – 75008 PARIS

Mme Marielle COHEN BRANCHE
17 place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02

M. Christophe BAULINET
BP 60153 – 14010 – CAEN CEDEX 1

Mme Claire MIALARET
BP 999 – 75829 PARIS CEDEX 17

Membre de droit du club

Le Défenseur des droits
7 rue Saint-Florentin
75409 PARIS CEDEX 08

M. Philippe BAILLOT
TSA 50110 – 75441 PARIS CEDEX 09

M. Jean-Pierre HERVÉ
TSA 34321 – 92099 LA DÉFENSE CEDEX

M. Nicolas JACOBS
Maison de France Télévisions
7 esplanade Henri de France
75907 PARIS CEDEX 15

Mme Betty CHAPPE
54 quai de la Rapée-Lac LA 80
75599 PARIS CEDEX 12

Mme Anne GUILLAUMAT de BLIGNIERES
56 rue de Lille – 75356 PARIS

M. Gora PATEL
7 esplanade Henri de France
75907 PARIS CEDEX 15

M. Armand PUJAL
24 avenue de la Grande Armée
75854 PARIS CEDEX 17

M. Claude BISSON-VAIVRE
Carré Suffren
110 rue de Grenelle
75357 PARIS CEDEX 07 SP

M. Pierre SEGURA
9 rue du Colonel Pierre Avia – CP D160
75757 PARIS CEDEX 15

M. Jean-Pierre TEYSSIER
BP 80303 75823 PARIS CEDEX 17

M. Jean-Louis WALTER
1 rue du Docteur Gley
75987 PARIS CEDEX 20

GUIDE PRATIQUE

Comment faire appel au Médiateur ?

La saisine doit être rédigée lisiblement en langue française et comporter les informations et pièces suivantes :

1

Coordonnées du demandeur :
nom, prénom, qualité (personne physique ou morale), adresse postale ; numéro de téléphone et adresse électronique le cas échéant ; raison sociale pour les personnes morales.

2

Justificatif du mandat si la saisine est effectuée pour le compte d'autrui (les avocats, conseils et protections juridiques, autres médiateurs, conciliateurs de justice en sont dispensés).

3

Exposé de l'objet du litige :
• **Que concerne-t-il ?**
• **Quelle est la demande précise ?**
[Que demandez-vous au Médiateur ?] (en cas de demande de dédommagement, montant précis demandé) ?
• **Sur quel fondement** [quels sont vos arguments, juridiques ou non ?] ?

4

Copie des réclamations déposées auprès de La Poste ou de La Banque Postale, et des réponses obtenues.

5

Éléments de preuve venant à l'appui de la demande
• Éléments matériels de preuve (incluant photographies).
• Justificatifs du préjudice : justificatifs de valeur, factures, etc., en cas de demande de dédommagement.

6

Toute autre pièce que le demandeur juge utile à la compréhension du dossier.

Pour rappel :

le Médiateur est une entité indépendante ;
il faut donc lui présenter un dossier complet, après avoir épuisé tous les recours internes, sans omettre les pièces des dossiers que vous avez précédemment déposés auprès de La Poste.

Le dossier complet doit être envoyé :

par courrier :

Le Médiateur du Groupe La Poste
9 rue du Colonel Pierre Avia
Case Postale D160
75757 PARIS CEDEX 15

Le Médiateur de La Banque Postale
115 rue de Sèvres
Case Postale G009
75275 PARIS CEDEX 06

via Internet :
www.laposte.fr/mediateurdugroupe

LE GROUPE LA POSTE

05/2017 - Le Médiateur - Droits réservés -
Conception et réalisation : PUBLICORP – 14644 – 01 55 76 11 11
Crédits photo : Getty Images/Stuart Gregory, Getty Images/JackF, Getty Images/PJPhoto69, Getty Images/portishead1, Eric Huynh, Sophie Loubaton, Julien Millet, Guillaume Murat, Ted Paczula, Alex Cretey Systermans.

papiers Avec Ecofolio tous les papiers se recyclent.

La Poste – Société Anonyme au capital de 3 800 000 000 d'euros – 356 000 000 RCS PARIS – Siège social : 9 rue du Colonel Pierre Avia, CP D 160, 75757 PARIS CEDEX 15



LE GROUPE LA POSTE

LE MÉDIATEUR
9 rue du Colonel Pierre Avia
CP D 160
75757 PARIS CEDEX 15
Tél. : +33 (0)1 55 44 00 00
www.laposte.fr