



LE MÉDIATEUR DU GROUPE LA POSTE



RAPPORT 2010



LE GROUPE LA POSTE

LE MÉDIATEUR DU GROUPE LA POSTE

RAPPORT 2010

Pour examiner les 12 308 demandes d'intervention que j'ai reçues en 2010 et qui se sont traduites par l'ouverture de 8 870 dossiers et l'émission de 4 286 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 vivement. Mes collaborateurs et moi-même remercions également les différents services de La Poste, Directions du Siège, Directions Territoriales, Services Clients et filiales qui nous ont aidés dans notre mission.



Monsieur Jean-Paul Bailly
Président-Directeur Général du groupe La Poste

Paris, le 28 avril 2011

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous remettre mon rapport d'activité pour l'année 2010.

Par le nombre d'affaires traitées et de litiges résolus, il me semble que cette année encore la médiation a rendu un service parfaitement adapté aux attentes des consommateurs qui cherchent à faire valoir leurs droits vis-à-vis de l'Entreprise. Cette 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.

Au cours de cet exercice, j'ai reçu 12 308 demandes d'intervention, dont 8 870 ont donné lieu à l'ouverture d'un dossier de médiation.

Malgré une augmentation de 25 % des dossiers de médiation ouverts, les délais moyens d'émission des avis sont, en 2010, inférieurs aux deux mois fixés comme objectif. Ceci constitue une vraie réussite, à la fois pour les services clientèles de La Poste et pour mes équipes.

Ainsi, pour les 4 286 litiges reconnus éligibles à une médiation, l'avis du Médiateur a pu être rendu dans un délai moyen de 56 jours, et dans 94 % des cas, cet avis a permis de mettre un terme définitif au litige.

L'expérience montre qu'un certain nombre de litiges récurrents pourraient encore être évités. Certains sont présentés dans les exemples retenus dans ce rapport, d'autres ont donné lieu à des recommandations, également jointes, auxquelles ont répondu les Directions de Métiers.

Concernant les relations avec les associations de consommateurs agréées, la dynamique permanente de concertation et de dialogue a été activement poursuivie en 2010, en associant étroitement nos partenaires aux rencontres plénières et aux groupes de travail avec les métiers, notamment pour le Courrier sur la charte d'engagements pour les clients particuliers. De plus, une réunion de concertation a été organisée dans chaque département, abordant les dossiers nationaux et locaux relatifs à tous les métiers du Groupe.

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

Pierre Ségura



PLAN DU RAPPORT

PRÉAMBULE

. ÉVOLUTION DU CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE 6
. RELATIONS AVEC LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS AGRÉÉES 8
. STATISTIQUES GÉNÉRALES D'ACTIVITÉ 10

DEMANDES DE MÉDIATION RELATIVES AU COURRIER

1.1 ÉLÉMENTS STATISTIQUES 14
1.2 EXEMPLES DE MÉDIATION 18
1.3 RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR 23

DEMANDES DE MÉDIATION RELATIVES AU COLIS

2.1 ÉLÉMENTS STATISTIQUES 28
2.2 EXEMPLES DE MÉDIATION 32
2.3 RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR 36

DEMANDES DE MÉDIATION COURRIER / COLIS CONCERNANT L'ENSEIGNE LA POSTE

3.1 ÉLÉMENTS STATISTIQUES 38
3.2 EXEMPLES DE MÉDIATION 39
3.3 RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR 40

DEMANDES DE MÉDIATION RELATIVES À LA BANQUE POSTALE

4.1 ÉLÉMENTS STATISTIQUES 46
4.2 EXEMPLES DE MÉDIATION 53
4.3 APPRÉCIATION D'ORDRE GÉNÉRAL SUR L'ÉVOLUTION DES LITIGES 60
4.4 RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR 61
. CHARTE DE LA MÉDIATION DE LA BANQUE POSTALE 64

ANNEXES

. PROTOCOLE D'ACCORD ACTUALISÉ ENTRE LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS AGRÉÉES ET LA POSTE RELATIF AU MÉDIATEUR DU GROUPE LA POSTE 66
. LA CHARTE DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC 70
. COMMENT FAIRE APPEL AU MÉDIATEUR ? 72

PRÉAMBULE



ÉVOLUTION DU CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE

LA LOI DU 9 FÉVRIER 2010 RELATIVE À L'ENTREPRISE PUBLIQUE LA POSTE ET AUX ACTIVITÉS POSTALES

La loi du 9 février 2010, qui ouvre entièrement le marché postal à la concurrence, ajoute des garanties supplémentaires pour les consommateurs des services postaux, notamment l'opportunité pour les usagers de ces services de saisir l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) des réclamations qui n'ont pu être satisfaites dans le cadre des procédures mises en place par les prestataires de services postaux. Dans cette optique, l'ARCEP a révisé son règlement intérieur le 16 décembre 2010 pour être en mesure de traiter les demandes dès l'échéance du 1er janvier 2011, conformément aux dispositions du nouvel article L5-7-1 du code des postes et des communications électroniques.

LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE COURRIER-COLIS DU 1ER JUILLET 2010

Les Conditions Générales de Vente Courrier-Colis, base contractuelle qui organise la relation client, ont fait l'objet en 2010 d'une révision qui a donné lieu à la version 2. Cette nouvelle version apporte davantage de précision quant aux engagements réciproques de La Poste et de ses clients. À cet égard, plusieurs éléments s'avèrent déterminants :

- La Poste met à disposition du client les informations lui permettant de choisir un produit ou service adapté à son envoi et lui apporte, à sa demande, toute précision utile.
- L'article 3 relatif aux engagements de La Poste stipule que :
  - > les délais de distribution des services offerts sont indicatifs, sauf si La Poste a pris un engagement contractuel ;
  - > les différents éléments de marquage apposés par La Poste ainsi que l'enregistrement électronique des différentes étapes (levée, tri et distribution) constituent un élément de preuve de prise en charge et de distribution ;
  - > en cas d'impossibilité de remise en boîte aux lettres, La Poste peut prendre l'initiative d'une remise à toute personne présente à l'adresse, à un gardien ou concierge. De même, la remise peut se faire à un voisin lorsque cette possibilité a été contractuellement prévue. La Poste peut procéder à plusieurs tentatives de distribution à l'adresse indiquée.
- L'article 4 portant sur les engagements du client prévoit que celui-ci doit veiller à ce que les caractéristiques, notamment en termes d'indemnisation, du produit ou service choisi, soient adaptées à la valeur et à la nature du contenu de l'envoi. Cette nouvelle version pour laquelle les services du Médiateur ont été consultés, a été rendue effective au 1er juillet 2010.

LA CHARTE D'ENGAGEMENTS CLIENTS PARTICULIERS DU COURRIER

À partir d'un échantillon de 70 000 personnes, composé de particuliers, de professionnels, et d'entreprises de tous secteurs d'activités, La Poste a recensé très finement les attentes de ses différents segments de clientèle. La concertation avec les associations de consommateurs et avec les représentants des entreprises a permis de traduire ces attentes en engagements de La Poste envers chaque type de clientèle.
Conformément à l'objectif annoncé, la Charte d'Engagements pour les clients particuliers prend effet le 1er janvier 2011. Elle repose sur 10 engagements. Chaque année, la performance de La Poste sera évaluée pour chacun des engagements grâce au concours d'un institut indépendant. À l'issue de cette évaluation, une communication sera faite à l'intention des associations nationales de consommateurs. L'ambition annoncée est de développer l'esprit de service afin de faire grandir la confiance.

LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS EN MATIÈRE BANCAIRE

La médiation bancaire est une réponse au développement d'un droit consumériste, protecteur des intérêts des clients des banques.
Le dispositif de médiation bancaire trouve son fondement juridique dans la loi n° 2001-1168 du 11 décembre 2001, dite loi MURCEF, pour les litiges relatifs au fonctionnement du compte courant et aux moyens de paiement. La loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008, dite loi CHATEL, a étendu la compétence du médiateur bancaire à la plupart des litiges de services financiers.
Les dispositions relatives à la médiation bancaire sont contenues dans le code monétaire et financier, au chapitre V. En 2010, plusieurs mesures importantes sont venues renforcer la protection des consommateurs.

La loi n° 2010-737 du 1er juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation

Cette loi a pour but de moraliser le crédit à la consommation et de lutter contre le surendettement : certaines mesures ont été mises en œuvre dès septembre 2010, comme les règles sur la publicité, le développement du micro crédit ou le choix laissé aux emprunteurs de l'assurance liée à

leur crédit immobilier. Dans le prolongement du rapport de Mme COHEN-BRANCHE, conseiller à la Cour de cassation, remis en juillet 2010 à Mme LAGARDE, Ministre de l'Économie, des Finances et de l'Emploi, plusieurs mesures ont été mises en place en faveur des clients concernés par un plan de surendettement. La loi a eu notamment pour effet immédiat de supprimer l'exigence du paiement de pénalités libératoires au profit du Trésor public dues par les émetteurs de chèques sans provision.

La loi n° 2010 - 1249 du 22 octobre 2010 de régulation bancaire et financière

Cette loi comprend plusieurs mesures fortes qui renforcent la régulation et l'encadrement du système financier.
Notamment, la loi ratifie l'ordonnance n° 2010-76 du 21 janvier 2010 portant création de l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP). Selon les termes du nouvel article L. 612-1 du code monétaire et financier, « l'Autorité de contrôle prudentiel, autorité administrative indépendante, veille à la préservation de la stabilité du système financier et à la protection des clients, assurés, adhérents et bénéficiaires des personnes soumises à son contrôle ».

Le rapport PAUGET-CONSTANS

Le rapport de MM. PAUGET et CONSTANS sur la tarification des services bancaires, remis le 8 juillet 2010 à Mme LAGARDE, préconise plusieurs mesures en faveur des consommateurs, comme une meilleure transparence des tarifs bancaires, l'aide à apporter aux consommateurs les plus fragiles pour maîtriser les frais bancaires, des forfaits bancaires adaptés aux besoins des consommateurs, un nouveau virement de proximité pour faciliter les paiements au quotidien, l'amélioration du traitement des incidents de paiement.

LA COMMISSION DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Les représentants des consommateurs et des professionnels avaient demandé, dans deux avis du Conseil national de la consommation de 2004 et 2007 relatifs à la médiation, que soit créé un instrument de suivi transversal des procédures de médiation. Il s'agissait d'une attente forte des consommateurs à laquelle le gouvernement s'est engagé à répondre lors des Assises de la consommation tenues en octobre 2009.

Pour cela, la loi du 1er juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation a créé auprès de l'Institut national de la consommation la Commission de la médiation de la consommation, « chargée d'émettre des avis et de proposer des mesures de toute nature pour évaluer, améliorer et diffuser les pratiques de médiation non judiciaires en matière de consommation ». Cette commission n'effectuera donc pas de mission de médiation, mais participera activement au développement d'une médiation de qualité en matière de consommation.
La Commission de la médiation de la consommation est chargée d'observer et d'analyser les dispositifs de médiation de consommation, leurs modalités et leurs résultats, ainsi que l'état des relations entre professionnels et consommateurs dans les secteurs ne disposant pas de dispositif de médiation. Elle rassemblera également des informations sur les pratiques de médiation de consommation dans d'autres pays.
La Commission s'attachera à identifier les obstacles à la diffusion des pratiques de médiation de la consommation, et elle peut proposer des solutions pour faciliter le développement de ces pratiques.
En outre, la Commission aura pour mission d'élaborer au plus tard en juillet 2011 la charte des bonnes pratiques de la médiation. Parmi les points qui devraient figurer dans cette charte et qui font déjà l'objet d'un large consensus se trouvent :

- la gratuité du recours à la médiation pour le consommateur, qu'il s'agisse d'un médiateur d'entreprise ou d'un secteur professionnel ;
- la formation des médiateurs afin d'assurer leur efficacité et leur compétence ;
- les garanties d'impartialité des médiateurs, en particulier concernant les conditions de leur nomination et de leur renouvellement, la durée de leur mandat, la dissociation claire des médiateurs et des services de relation avec la clientèle ou de traitement des réclamations des clients, les moyens humains et financiers mis à la disposition des médiateurs et l'autonomie de décision des médiateurs.

Dans ce cadre, la Commission se penchera sur les besoins de formation des médiateurs et personnels de médiation de la consommation et participera à l'élaboration et à la promotion de dispositifs de professionnalisation les concernant.
Elle mettra en œuvre des actions d'information sur la médiation et de promotion de celle-ci en direction des consommateurs et des professionnels, en bénéficiant de la logistique de l'Institut national de la consommation en matière de communication.
Le cas échéant, elle organisera des débats sur la médiation dans le domaine de la consommation.
La Commission évaluera les médiateurs et en particulier les médiateurs relevant du secteur public.
Lors de la réunion de la Commission de la médiation de la consommation, le Ministre a par ailleurs fixé pour objectif que tous les consommateurs qui le souhaitent, quel que soit le secteur, puissent accéder à un médiateur au plus tard le 1er juillet 2012.

La Commission est présidée par Mme Élyane ZARINE, Présidente de l'OR.GE.CO, et composée de cinq représentants des consommateurs, cinq représentants des professionnels et deux personnalités qualifiées.

RELATIONS AVEC LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS AGRÉÉES

La concertation avec les associations de consommateurs est une composante essentielle du dialogue que conduit La Poste avec l'ensemble des parties prenantes. Pour être effective et efficace, la concertation doit intervenir en amont. C'est la raison pour laquelle les associations de consommateurs ont été, cette année encore, impliquées dans de nombreux groupes de travail et réunions.
En 2010, la concertation avec les représentants des consommateurs a notamment permis d'aboutir à l'élaboration et à l'adoption d'une Charte d'engagements clients Courrier pour le grand public.
L'accent a par ailleurs été mis sur les visites des sites industriels de La Poste : Plateforme Industrielle Courrier, Plateforme Colis, centre d'appels... Les associations de consommateurs disposent par ce biais d'un canal privilégié d'information sur les process industriels de traitement des courriers et colis et des modernisations apportées afin d'améliorer le service rendu au client.

LA CONCERTATION NATIONALE

Les réunions plénières et les réunions thématiques

21 janvier :
Définition du plan d'actions 2010.
Les associations de consommateurs ont été sollicitées par le Médiateur pour faire part des sujets sur lesquels elles souhaitent intervenir.

26 janvier et 26 octobre :
Réunion avec le Président du Directoire de La Banque Postale
Présentation de sujets d'actualité de La Banque Postale, dont les tarifs annuels.

8 juin :
Réunion plénière avec le Président du groupe La Poste :
- actualité du groupe La Poste ;
- point sur les engagements clients Courrier ;
- lancement par ColiPoste du produit So Colissimo ;
- présentation du rapport d'activité 2009 du Médiateur.

Les visites

18 et 19 mai :
Visite d'un centre d'appels du service consommateurs.
Les associations de consommateurs ont eu l'occasion de visiter le centre d'appels de Mâcon (Saône-et-Loire). Celle-ci a été complétée par la visite des équipements et de la rame du TGV Postal à Mâcon, ainsi que par la visite de l'Agence Postale Communale de Saint-Amour-Bellevue.

17 juin :
Visite de la Plateforme Colis de Moissy-Cramayel (Seine-et-Marne).

22 novembre :
Visite de la Plateforme Industrielle Courrier de Wissous (Essonne).

Les groupes de travail

10 février :
Groupe de travail sur les valeurs d'usage du Courrier.

22 mars, 3 mai et 5 juillet :
Groupes de travail sur l'évolution des engagements clients Courrier.
La Direction du Courrier a lancé une vaste démarche de concertation avec ses clients afin de connaître au plus près leurs attentes.
Tous les types de clients – particuliers, TPE, entreprises et grands comptes –, au niveau départemental comme au niveau national, ont été invités à exprimer leurs attentes et leurs avis à travers des rencontres ou des questionnaires sur le thème « Ensemble le Courrier pour demain ». Dans ce cadre, les associations de consommateurs ont été entendues et ont ainsi participé à la création de la Charte d'engagements Courrier pour les clients particuliers, publiée en janvier 2011.

Les clients particuliers demandent principalement d'accéder facilement aux services et d'avoir un contact durable avec leur facteur. Ils veulent :
> envoyer facilement leur courrier et accéder aux services 24h/24 ;
> recevoir facilement leur courrier ;
> que La Poste réagisse vite en cas de dysfonctionnement ;
> une information plus complète sur les offres et services ;
> que leur courrier contribue au respect de l'environnement.

13 septembre :
Groupe de travail sur l'évolution des boîtes aux lettres jaunes de demain.

LA CONCERTATION LOCALE

En 2010, le dialogue avec les associations locales de consommateurs s'est poursuivi activement. 96 départements ont été le lieu d'une ou plusieurs réunions. Neuf départements ont organisé deux réunions. Le format des réunions évolue, s'orientant de plus en plus vers une concertation régionale qui correspond à l'organisation territoriale des associations de consommateurs.

L'ensemble des métiers de La Poste participe aux réunions mises en place par la Délégation Régionale Groupe : la Direction de l'Enseigne La Poste, la Direction du Courrier, la Direction du Colis et La Banque Postale.

En moyenne six représentants d'associations de consommateurs ont participé aux réunions.
Les rencontres ont permis d'aborder les différentes formes de présence postale territoriale de La Poste, l'actualité du réseau des bureaux, le crédit à la consommation ou encore le changement de statut de La Poste, société anonyme à capitaux publics. Il faut noter que de nombreuses réunions ont porté sur les engagements du Courrier pour les clients particuliers. Les représentants des associations locales de consommateurs ont exprimé par ailleurs un fort intérêt pour la découverte de sites postaux.

Ces rencontres sont également l'occasion pour les associations de consommateurs de poser directement aux représentants de La Poste de nombreuses questions concernant, par exemple, la distribution et le délai d'acheminement, l'évolution des horaires de prise en charge ou la mise en instance des lettres recommandées.
En 2011, La Poste s'efforcera de poursuivre ces échanges dans un climat de confiance et d'impliquer encore plus les associations de consommateurs dans ses projets.

96

départements ont été le lieu d'une ou plusieurs réunions dans le cadre du dialogue avec les associations locales de consommateurs en 2010.



STATISTIQUES GÉNÉRALES D'ACTIVITÉ

L'année 2010 se caractérise par la réception totale de 12 308 demandes d'intervention adressées au Médiateur, soit + 3 % par rapport à 2009.

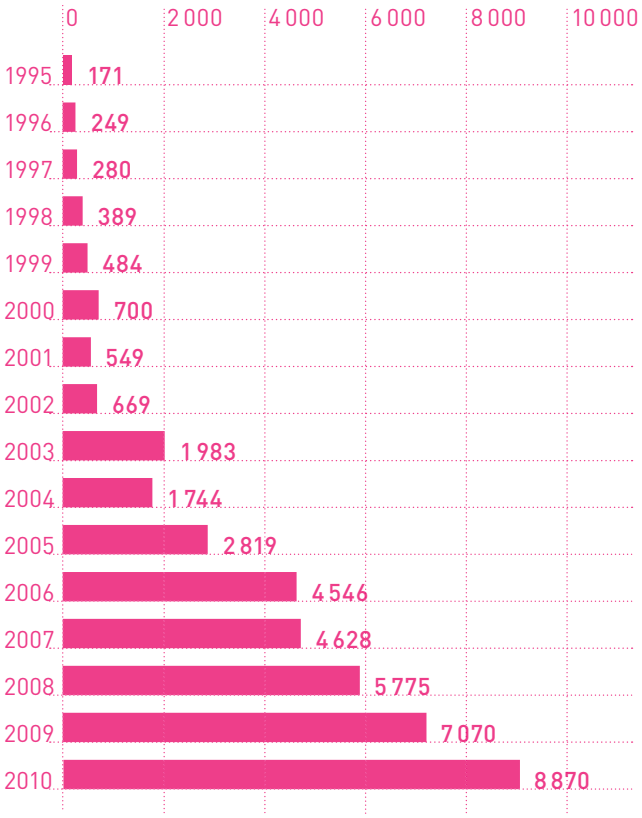
LES SAISINES NON RECEVABLES

En 2010, cette catégorie d'affaires a représenté 3 438 des 12 308 nouvelles saisines du Médiateur. Cela correspond à 28 % des courriers reçus chaque jour qui ne se rattachent pas à un dossier déjà enregistré. Il s'agit le plus souvent de courriers de gestion (demande de chéquiers, demande de remboursement de bons Colissimo, etc.) adressés au Médiateur par facilité, par erreur ou sciemment en espérant contourner le service consommateurs ou les Services Clients. Ces saisines, ne répondant pas à l'esprit prévu par le protocole d'accord avec les associations agréées de consommateurs, génèrent néanmoins un travail quotidien important. Il est à noter que la part des demandes non recevables représentait en 2009 un taux de 41 % du total des affaires reçues.
La baisse considérable à 28 % trouve probablement son explication dans une meilleure information à l'initiative de La Poste du rôle de ses Services Clients, et par une connaissance plus fine, de la part des réclamants, de la mission exacte du Médiateur et de ses modes de saisine.

LES SAISINES RECEVABLES

8 870 dossiers ont été jugés recevables et ouverts durant l'année 2010. Cela représente une augmentation de 25 % par rapport à 2009. La moyenne hebdomadaire s'établit à 170 dossiers ouverts contre 133 dossiers l'année précédente. Cette évolution suit une tendance très soutenue avec un triplement de l'activité en six ans (de 2005 à 2010). Pour mémoire, en 2005, 2 819 dossiers avaient été traités. Cette augmentation est jusqu'à présent absorbée à moyens constants et avec les mêmes standards d'exigence de qualité. L'année 2010 a mis en lumière plusieurs éléments qui étaient seulement pressentis auparavant :
> une meilleure connaissance du rôle de la médiation en tant que dernière possibilité de recours amiable pour régler un litige. Cette notoriété se vérifie dans toutes les grandes entreprises et tous les secteurs d'activités qui se sont dotés d'une instance de médiation ;
> corrélativement, une notoriété accrue du Médiateur du groupe La Poste et de la nature de ses activités. De ce fait, il s'ensuit une tendance de certains réclamants à solliciter directement son concours sans recourir préalablement aux Services Clients. La qualité du traitement des litiges incite parfois le service consommateurs à encourager le réclamant à s'adresser directement au Médiateur ;
> l'effet d'expérience a indéniablement participé à la productivité qui ressort de ces chiffres ;
> un réel besoin de règlement amiable des différends dans la société qui s'accompagne d'une exigence accrue des requérants par rapport aux avis émis par le Médiateur ;
> pour La Banque Postale, les litiges ont pu croître sous l'effet conjugué du développement de l'activité et des répercussions pour les ménages de la crise économique.

Évolution du nombre de dossiers ouverts



12 308
demandes d'intervention reçues en 2010.

RÉPARTITION GLOBALE DES DOSSIERS PAR MÉTIERS

	2010	%
Courrier	1 739	20
Colis	2 827	32
La Banque Postale	4 235	48
Divers	69	NS
Total	8 870	100

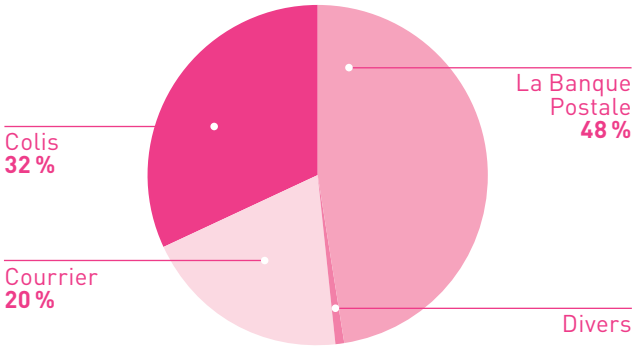
La part de chaque métier dans le total des 8 870 dossiers est étonnamment identique à ce qu'elle était en 2009, qui avait déjà connu très peu d'évolution par rapport à l'année 2008.

RÉPARTITION DE L'AUGMENTATION DES DOSSIERS PAR MÉTIERS

	2009	2010	%
Courrier	1 344	1 739	29
Colis	2 282	2 827	24
La Banque Postale	3 395	4 235	25
Divers	49	69	45
Total	7 070	8 870	25

L'augmentation des dossiers à traiter en 2010 par rapport à l'année précédente est relativement semblable quel que soit le métier. À noter une augmentation importante du nombre de dossiers qualifiés de Divers, mais non significative car portant sur des volumes faibles.

Répartition globale des affaires par métiers



8 870
dossiers ouverts en 2010.



ORIENTATION DES DOSSIERS OUVERTS

Chaque dossier ouvert fait l'objet d'un examen minutieux à l'issue duquel le Médiateur décide de l'orientation à lui donner. L'orientation a pour finalité de procurer à chaque affaire, telle qu'elle apparaît au travers des pièces et documents transmis par le requérant, le traitement le plus approprié. L'orientation est une opération fondamentale qui détermine notamment si l'affaire est éligible à une analyse par le Médiateur ou si l'affaire doit être transmise au service compétent pour un premier examen, voire pour la poursuite du traitement de la réclamation. Dans certains cas simples en effet, l'examen en recours par les Services Clients permet un traitement plus rapide et aussi efficace pour le plaignant.
À cet égard, l'année 2010 a confirmé la montée en compétence des Services Clients et de leurs Instances Recours. La transmission vers les Services Clients, d'affaires jugées non-éligibles pour une médiation, est donc opérée avec la garantie que le traitement effectué sera de qualité.

Éligibilité des dossiers ouverts par métiers

	Dossiers ouverts	Éligibles		Non-éligibles	
		Nbre	%	Nbre	%
Courrier	1 739	717	41	1 022	59
Colis	2 827	1 712	61	1 115	39
La Banque Postale	4 235	1 845	44	2 390	56
Divers	69	12	17	57	83
Total	8 870	4 286	48	4 584	52

Pour mémoire, les taux d'éligibilité en 2009 étaient de 42 % pour le Courrier, 63 % pour le Colis, 49 % pour La Banque Postale et 20 % pour les Divers. Soit une grande stabilité pour les métiers Courrier et Colis. En matière bancaire et financière, la dégradation du taux d'éligibilité manifeste la tendance des clients à saisir prématurément le Médiateur.

Au global, on remarque que les taux de 48 % pour les dossiers éligibles et de 52 % pour les non-éligibles sont inverses à ceux de l'année précédente, le Médiateur ayant un peu plus sollicité les Services Clients et instances recours.

NOMBRE D'AVIS ÉMIS

4 286 avis ont été émis en 2010. Cela représente une augmentation significative à hauteur de 17 % par rapport à 2009, qui enregistrait la production de 3 664 avis.
Cette augmentation est à mettre en regard du nombre de dossiers ouverts, qui a augmenté de 25 % par rapport à 2009. La proportion de dossiers non-éligibles est plus importante en 2010, s'expliquant principalement par une tendance à vouloir saisir le Médiateur parfois de façon trop précoce.
Les services du Médiateur continuent à connaître une croissance forte de leur activité alors que le nombre total de réclamations est relativement stable dans les différents métiers du Groupe.

4 286
avis émis en 2010.



DEMANDES DE MÉDIATION RELATIVES AU COURRIER





1.1 ÉLÉMENTS STATISTIQUES

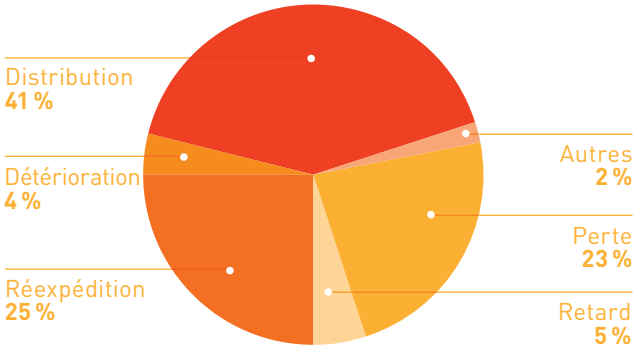
ORIGINE DE LA SAISINE

En 2010, au titre de l'activité Courrier, 1 739 dossiers ont été ouverts contre 1 344 en 2009. Cela représente une augmentation importante de 29 %. La part du Courrier dans la répartition globale des dossiers par métier, reste néanmoins stable, à hauteur de 20 % contre 19 % en 2009.
83 saisines ont été faites par un intermédiaire agissant pour le compte d'un requérant pour 75 en 2009. Cette pratique, qui ne représente que 4,8 % des saisines Courrier, est donc peu utilisée par le client. Pour 37 d'entre elles, cette transmission a été effectuée par le Médiateur de la République ou l'un de ses Délégués départementaux. La part des associations de consommateurs est identique à 2009 avec 0,46 %.
La quasi-totalité des saisines (95,2 %) est donc adressée directement au Médiateur sans intermédiaire par le plaignant lui-même, qu'il soit client particulier ou entreprise.

94 saisines ont été effectuées par le biais d'Internet sur le site du Médiateur. Ce mode de saisine représente 5,4 % du total des saisines. Ce taux reste donc assez faible, la saisine par dossier papier restant très majoritaire.

Les personnes morales, entreprises, sociétés ou associations, qui agissent au nom d'une raison sociale, sont au nombre de 199 à avoir saisi le Médiateur en 2010. Cela représente une proportion de 11 %, en légère diminution par rapport à 2009.

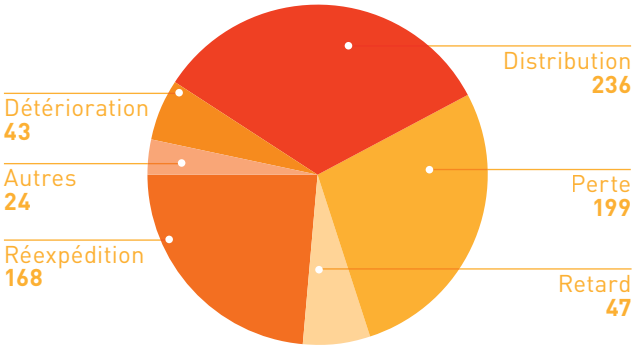
RÉPARTITION PAR CATÉGORIES DE LITIGES



La source la plus importante de litiges a trait, cette année encore, aux conditions de distribution des envois, correspondant à 41 % du total des saisines portant sur les produits Courrier.
Le poids de cette catégorie de litiges, qui demeure au niveau des années précédentes, s'explique probablement par la grande attention que portent les clients, notamment destinataires, à la qualité du service de la distribution et à l'importance du lien social que représente sur le territoire la distribution par le facteur.
Les catégories détérioration et retard sont au même niveau qu'en 2009 alors que les litiges portant sur la perte diminuent de 4 points. La mauvaise exécution d'un contrat de réexpédition se distingue par un accroissement de 5 points, passant de 20 à 25 % soit un quart du total des saisines, confirmant le caractère perfectible de cette prestation qu'elle soit définitive ou temporaire.

ÉLIGIBILITÉ DES DOSSIERS

Répartition des dossiers éligibles



La proportion de saisines éligibles est stable par rapport à celle observée en 2009.
En 2010, 717 dossiers Courrier ont donné lieu à l'émission d'un avis, soit 41 % du total des dossiers ouverts.
Corrélativement, 59 % des saisines non-éligibles pour une médiation ont été adressées pour attribution à un service de La Poste, pour traitement de l'affaire, en première instance ou en recours.

À cet égard, les litiges qui relèvent des conditions locales d'exécution des services, tels que ceux relatifs à la distribution et à la réexpédition, sont non-éligibles pour

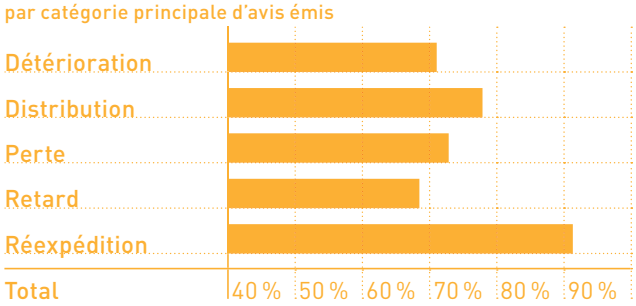


une majorité d'entre eux. Il en est ainsi pour la réexpédition, qui a connu un accroissement du nombre de saisines de 62 % par rapport à 2009 (434 saisines enregistrées). Seulement 168 étaient éligibles pour une médiation.

Ce phénomène de saisine prématurée peut s'expliquer par le fait que le requérant estime que les problèmes qu'il rencontre sont simples à régler. De ce fait, il préfère ne pas tarder en attendant la réponse d'un interlocuteur local et il sollicite trop rapidement le Médiateur.
D'ailleurs, le caractère prématuré de la saisine se rencontre moins fréquemment pour les problèmes portant sur la totalité de la chaîne d'acheminement, tels ceux liés à la perte ou à la détérioration d'un envoi. Dans ce cas, le plaignant obtient plus facilement la réponse du Service Clients.

DOSSIERS RELEVANT DU SERVICE UNIVERSEL POSTAL

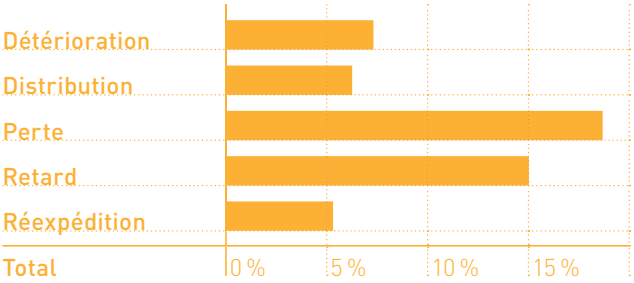
Part du Service Universel Postal
par catégorie principale d'avis émis



La détermination du nombre de dossiers relevant d'un produit ou d'une prestation du Service Universel Postal (SUP) s'opère sur les seules saisines éligibles.
Le Service Universel, avec 553 dossiers éligibles répertoriés, représente 77 % du total des avis émis. C'est un résultat légèrement supérieur à celui enregistré en 2009.
Cette progression constante s'explique par le poids croissant du nombre de dossiers éligibles concernant la mauvaise exécution d'un contrat de réexpédition.
Les 23 % de dossiers éligibles restants, hors Service Universel, correspondent à des produits à valeur ajoutée (Lettre Max, Poste Livre), des produits entreprises et des imprimés publicitaires (Mediapost).

DOSSIERS CONCERNANT L'INTERNATIONAL

Pourcentage d'affaires internationales
par catégorie principale d'avis émis



En 2010, seulement 10 % des litiges portaient sur l'activité internationale du Courrier, qu'il s'agisse d'import ou d'export. C'est une légère diminution par rapport à 2009 dont le taux était de 11 %, le nombre de saisines étant identique pour ces deux exercices. Le Médiateur est saisi essentiellement pour des problèmes de perte et de retard des plis.

1739
dossiers Courrier ouverts.



DÉLAIS DE TRAITEMENT

717 avis concernant le Courrier ont été rendus en 2010 contre 528 en 2009. Il s'agit là d'une progression significative, soit 26 %. La durée moyenne de traitement s'établit à 57 jours en 2010 contre 55 jours en 2009. Ce résultat performant étant donné un nombre de dossiers en nette croissance doit être conforté sans cesse pour tenir le délai de traitement de 60 jours, fixé par le décret du 5 janvier 2007.

Le temps de traitement se décompose en plusieurs segments : l'enregistrement du dossier, l'émission de l'accusé de réception, l'attente des pièces complémentaires demandées si besoin aux services postaux, et enfin l'instruction et la rédaction de l'avis correspondant.

L'envoi de l'accusé de réception au requérant est effectué dans les jours qui suivent la réception de sa demande et l'ouverture du dossier.

Le temps d'attente des pièces complémentaires qui sont demandées aux services de La Poste, pour nourrir l'instruction de l'affaire, s'est fortement réduit en passant de 32 jours en 2009 à 27 jours en 2010. Il s'agit là d'un progrès considérable qu'il convient de saluer d'autant qu'il s'est inscrit dans un contexte d'augmentation du nombre de dossiers à traiter (+ 29 % en 2010 par rapport à 2009). Cependant, cet effort d'amélioration reste à poursuivre pour atteindre l'objectif fixé aux services de La Poste d'un retour des pièces en moins de 15 jours.

Après réception des pièces, le temps nécessaire aux services du Médiateur pour procéder à l'instruction du dossier et à la rédaction de l'avis en découlant s'est légèrement allongé, passant de 22 à 30 jours. Ce délai croissant de 8 jours doit être mis en regard de l'accroissement du nombre d'avis à rédiger, toujours à moyens constants.

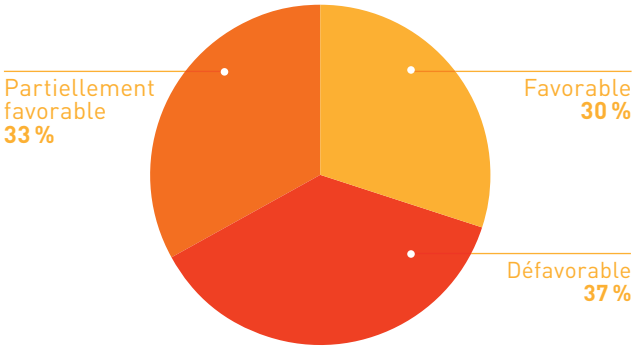
De plus, 2010 a permis d'observer une complexité accrue dans les problématiques évoquées par les requérants. Cette complexité s'est accompagnée d'une exigence supplémentaire de leur part d'obtenir dans les avis des éléments juridiques étayés par une réelle profondeur d'analyse. Cette tendance générale de judiciarisation de la société est particulièrement marquée dans le domaine du Courrier.

NATURE DES AVIS ÉMIS

Le tableau ci-dessous permet de montrer la répartition des principales catégories de litiges en fonction des avis émis, favorables, partiellement favorables ou défavorables.

	Défavorable		Partiellement favorable		Favorable		Total	
Motif	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
CRBT	1	33	0	0	2	67	3	100
Détérioration	25	58	11	26	7	16	43	100
Distribution	72	31	83	35	81	34	236	100
Divers	5	24	4	19	12	57	21	100
Perte	99	50	64	32	36	18	199	100
Retard	24	51	15	32	8	17	47	100
Réexpédition	39	23	57	34	72	43	168	100
Total	265	37	234	33	218	30	717	100

Répartition par types d'avis



Le cumul des avis favorables et partiellement favorables s'élève à 63 %, soit en progression de 6 % par rapport à 2009. Les avis favorables et partiellement favorables concernent majoritairement la réexpédition et les problèmes de distribution.

717

avis concernant le Courrier ont été émis en 2010.



MONTANT DES INDEMNITÉS

Indemnisations	Nbre	%	Valeur
< 30 €	206	63	3 522,71
30 € à 99 €	77	24	3 713,61
100 € à 299 €	30	9	4 676,86
300 € à 499 €	7	2	2 529,27
500 € à 1 000 €	3	1	2 355,00
> 1 000 €	2	1	3 434,27
Total	325	100	20 231,72

Moyenne : 62,25 €

325 avis pour un total de 717, soit 45 %, ont conduit le Médiateur à proposer que La Poste indemnise le requérant. En proportion, plus d'avis en 2010 qu'en 2009 (45 % contre 43 %) ont proposé une indemnisation.

Le montant des indemnisations rapporté au nombre d'avis fait ressortir une moyenne d'indemnisation à 62,25 € (contre 141,50 € en 2009). La majeure partie des indemnisations, soit 63 %, porte sur des montants inférieurs à 30 €. Les affaires ayant débouché sur une indemnisation inférieure à 100 € représentent 87 % contre 79 % en 2009.

Concernant les indemnisations les plus élevées, seulement 5 affaires ont induit un montant supérieur à 500 € (16 en 2009). Ces éléments expliquent la baisse de la moyenne des indemnisations. Le montant total en valeur a diminué de 41 % en passant de 34 395 € à 20 231 €.

Ces montants unitaires apparaissent faibles par rapport au coût moyen de traitement d'une affaire. Au-delà de l'aspect purement économique, la démarche de médiation permet de restaurer ou de conforter la confiance du requérant dans l'entreprise La Poste, ses organisations et ses produits.

CONTESTATIONS D'AVIS

92 % des avis émis ont permis de résoudre définitivement le litige. 8 % des requérants ont contesté l'avis mais presque toujours sans porter à la connaissance du Médiateur de nouveaux éléments qui auraient nécessité un nouvel examen de l'affaire. Certains requérants ont tenu à saluer la qualité du travail réalisé par les services du Médiateur, lors de l'instruction de l'affaire, même si celle-ci se soldait par un avis défavorable. La totalité des propositions contenues dans les avis ont été mises en œuvre par les services de La Poste.

92 %

des avis émis en 2010 ont permis de résoudre définitivement le litige.





1.2 EXEMPLES DE MÉDIATION

LITIGES CONCERNANT LE SERVICE UNIVERSEL POSTAL

RENVOI À L'EXPÉDITEUR DE COURRIERS DONT L'ADRESSE EST INEXACTE

La Poste ne commet pas de faute en renvoyant à l'expéditeur des courriers dont l'adresse est inexacte. Il ne peut pas lui être reproché de retard sur le retour du courrier considéré.

LE LITIGE

La Mairie de A. envoie des courriers ordinaires à quatre administrés habitant « route de S. ». Seul un courrier parmi les quatre arrive à destination. Les trois autres courriers font retour à l'envoyeur, plus d'un mois après, revêtus de la mention « boîte non identifiable ». Le Maire de A. se plaint au Médiateur de la non-distribution de ces courriers et également du délai excessif de leur retour.

L'INSTRUCTION

L'enquête de médiation a permis d'établir que les trois personnes, dont les courriers avaient fait retour à l'envoyeur, habitaient en fait « allée de S. » et non « route de S. ». Les conditions générales de vente Courrier-Colis stipulent que « l'expéditeur mentionne de manière claire et lisible sur l'envoi l'adresse exacte, précise et complète du destinataire » et qu'« il est responsable des mentions qu'il porte sur l'envoi ». Elles précisent, par ailleurs, que « l'engagement de La Poste à distribuer les envois qui lui sont confiés ne porte pas sur les envois dont l'adresse est inexacte, imprécise, incomplète ou illisible ». En conséquence, La Poste n'a commis aucune faute en renvoyant à l'expéditeur des courriers dont l'adresse était inexacte. Dans un tel cas, le facteur retourne les courriers concernés en apposant dessus un autocollant sur lequel il précise le motif du « Pli non distribuable » (boîte inaccessible, non identifiable, non réclamé ou refusé), ou de l'« Anomalie d'adresse » (concernant la commune, la voie, le numéro dans la voie, le numéro de bâtiment ou de résidence), ce qui permet à l'émetteur de mettre à jour son fichier d'adresses. L'article 5.1 des conditions générales de vente indique également que « La Poste ne peut être tenue responsable à raison du retard que si elle a pris un engagement contractuel ». Or, La Poste n'ayant pas d'engagement contractuel de délai pour la distribution des plis non distribuables en retour, il n'y a pas de raison de lui tenir rigueur d'un retard éventuel en la matière.

LA CONCLUSION

Le Médiateur a donc estimé que La Poste n'avait commis aucune faute en renvoyant à l'expéditeur des courriers dont l'adresse était inexacte et qu'il ne pouvait pas lui être reproché de retard sur le flux du courrier en retour pour lequel elle n'avait pas d'engagement de délai.

RÈGLES RELATIVES À LA RÉDACTION DE L'ADRESSE

Les conditions générales de vente Courrier-Colis ne stipulent pas que le numéro de boîte aux lettres est un élément constitutif de l'adresse complète.

LE LITIGE

Monsieur A. contestait que La Poste puisse subordonner la distribution des envois qui lui étaient adressés à l'inclusion de son numéro de boîte aux lettres dans son adresse.

L'INSTRUCTION

Les règles relatives à la rédaction de l'adresse postale font l'objet de la norme AFNOR XPZ 10-011 de mai 1997 et sont reprises dans les conditions générales de vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste. Celles-ci prévoient : « Une adresse doit être rédigée sur 6 lignes maxima (7 pour l'international) et ne pas comporter plus de 38 caractères ou espaces par lignes. Une adresse complète s'entend d'une adresse comportant dans cet ordre [liste limitative] :

- la dénomination pour les envois adressés à une personne morale et/ou les noms et prénoms du/des destinataire(s) ;
- pour les grands ensembles, le numéro ou le nom du bâtiment et de l'escalier, le cas échéant le numéro de l'appartement ;
- le numéro de l'habitation et le nom de la voie ;
- s'il y a lieu, le lieu-dit ;
- s'il y a lieu, les indications relatives à la modalité de distribution choisie ;



> le code postal de la localité de destination, écrit en caractères de même format sans point de séparation ni espace particulier après les deux premiers chiffres et le nom de la localité de destination ;
> s'il y a lieu, la mention CEDEX ; s'il y a lieu, le nom du pays de destination. »

Les conditions générales de vente Courrier-Colis ne précisent pas que le numéro de boîte aux lettres, qui n'est pas équivalent au numéro d'appartement, est un élément constitutif de l'adresse complète. Le Médiateur a estimé juridiquement douteux que La Poste puisse décider du caractère non distribuable d'un envoi du seul fait de l'absence du numéro de boîte aux lettres au sein de l'adresse, sauf à effectuer une interprétation extensive des conditions générales de vente, qu'il lui appartenait de compléter si elle le souhaitait.

LA CONCLUSION

La norme AFNOR précitée inclut le numéro de boîte aux lettres comme constitutif de l'identification du point de remise, donc de l'adresse. Mais cette norme (expérimentale), qui ne présente que des éléments constituants *possibles* de l'adresse, ne présente pas de caractère contraignant. Dès lors, La Poste n'était pas fondée à subordonner la distribution du courrier destiné à Monsieur A. à l'indication du numéro de sa boîte aux lettres.

OBLIGATIONS DE LA POSTE POUR LA DISTRIBUTION DES PLIS PENDANT LES MOUVEMENTS SOCIAUX

Lorsque le service de la distribution est perturbé, La Poste doit prendre toutes dispositions utiles pour le rétablir. Quand elle a pris toutes les dispositions pour rétablir le service dans les meilleurs délais, La Poste, qui n'a pas d'engagement de délai sur les envois ordinaires, n'est pas fondée à indemniser un requérant. Elle n'est pas en outre responsable (article 5 des conditions générales de vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste) des dommages indirects.

LE LITIGE

Monsieur B., exerçant une activité commerciale, déclarait avoir subi un manque à gagner de plusieurs milliers d'euros du fait des mouvements sociaux ayant affecté la distribution de son courrier en fin d'année, au moment où il réalise son plus gros chiffre d'affaires. La Poste refusait de l'indemniser au motif que les envois ordinaires n'offrent aucune garantie de délai.

L'INSTRUCTION

Les obligations de La Poste, en période de mouvements sociaux, sont régies par l'article R1-1-12 du code des postes et des communications électroniques, disposant que : « Lorsque, en raison de circonstances exceptionnelles indépendantes de la volonté de La Poste, le service universel est interrompu ou perturbé, La Poste prend toutes les dispositions utiles pour rétablir le service dans les meilleurs délais (...). » En l'espèce, même si l'enquête de médiation a confirmé que la distribution avait été retardée, le Médiateur a reçu la preuve que le Directeur du Centre de Distribution affecté par le mouvement social et qui dessert l'adresse du requérant, avait pris sans tarder, toutes mesures utiles pour limiter les conséquences du mouvement en question, en faisant appel à un service d'entraide et en recrutant des effectifs supplémentaires. En outre, il avait informé l'ensemble des usagers réclamants que La Poste attesterait auprès des expéditeurs, que les destinataires d'envois retardés étaient hors de cause. Les perturbations, au total, ont duré une dizaine de jours et n'ont affecté que la distribution des objets ordinaires (non remis contre signature).

LA CONCLUSION

Le Médiateur, considérant d'une part que La Poste avait pris « toutes les dispositions utiles pour rétablir le service dans les meilleurs délais », d'autre part qu'elle n'avait pas d'engagement de délai sur les envois ordinaires, s'est déclaré sans moyens pour proposer à La Poste d'indemniser Monsieur B. En outre, le Médiateur a relevé que le manque à gagner allégué par le requérant était un dommage indirect dont La Poste n'est en aucun cas responsable (article 5 des conditions générales de vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste).



NON-RESPECT DES « CONDITIONS NORMALES DE TRAITEMENT DU COURRIER »

Bien qu'un envoi ordinaire ne soit pas assorti d'une assurance, son traitement ne respectant pas les « conditions normales » peut ouvrir droit à indemnité.

LE LITIGE

Un particulier envoie au requérant une lettre ordinaire contenant une carte postale ancienne. Ce pli est distribué vide à ce dernier, dans une pochette en plastique utilisé par les services postaux pour reconditionner les envois détériorés en cours d'acheminement.

L'INSTRUCTION

En cas d'avarie, la lettre ordinaire ne comporte pas d'assurance. Dès lors, le requérant ne peut prétendre à aucun dédommagement, d'autant plus qu'il est destinataire de ce courrier. Néanmoins, au vu de l'enveloppe transmise par le requérant, il apparaît que celle-ci a été soigneusement ouverte sur un de ses côtés. Il est donc peu probable que cette ouverture ait été réalisée de manière accidentelle par une machine de tri, par exemple. En effet, dans une telle situation, l'enveloppe aurait été froissée ou déchirée. Il semble donc que cette enveloppe ait été ouverte manuellement et volontairement. Dès lors, les « conditions normales de traitement » des envois n'ayant pas été respectées, il apparaît justifié, à titre exceptionnel, de répondre favorablement à la demande d'indemnisation du requérant qui a subi un réel préjudice financier.

LA CONCLUSION

Le Médiateur a estimé que La Poste devait, à titre exceptionnel, indemniser le requérant à hauteur de la valeur du contenu, son courrier n'ayant pas été acheminé dans des « conditions normales de traitement ».

CONTRAT DE RÉEXPÉDITION : CHAMP DU CONTRAT

Un contrat de réexpédition au nom exclusif du titulaire conduit légitimement La Poste à retourner à l'expéditeur un courrier libellé au nom de Madame ou Monsieur.

LE LITIGE

Le requérant a souscrit un contrat de réexpédition temporaire de son courrier au nom de Monsieur L. pour la période de ses congés. Il se plaint au Médiateur qu'une lettre ordinaire ait fait retour à l'expéditeur au lieu d'être réexpédiée vers son adresse estivale.

L'INSTRUCTION

L'enquête de médiation a permis d'établir que le courrier litigieux, qui a été retourné à l'expéditeur, était adressé en réalité à « Monsieur et Madame L. ».

Or, Monsieur L. n'avait pas indiqué le nom de son épouse, mais uniquement le sien en tant que bénéficiaire du contrat de réexpédition. Cette information est d'ailleurs corroborée par le fait que la case « non » avait été cochée sur le formulaire du contrat de réexpédition en regard de la question « ensemble du foyer concerné ». L'article 5 des conditions générales de vente du contrat de réexpédition des particuliers stipule que « les objets de correspondance portant un libellé tel que "Monsieur ou Madame" sont retournés à l'expéditeur lorsque [seul] l'un des destinataires a souscrit un contrat de réexpédition ».

LA CONCLUSION

Dans ces conditions, le Médiateur confirme que La Poste n'a commis aucune faute en retournant à l'expéditeur la lettre ordinaire adressée à Monsieur et Madame L., puisque seul Monsieur L. avait souscrit un contrat de réexpédition de son courrier.



DISTRIBUTION : ACCÈS À UNE PROPRIÉTÉ ET AUX BOÎTES AUX LETTRES

Devant des difficultés substantielles ou lorsque la distribution entraîne un danger pour le préposé à la distribution, des aménagements de distribution peuvent être envisagés en concertation avec les usagers.

LE LITIGE

Un requérant conteste la mise en instance systématique de ses colis au motif que le facteur ne peut pas accéder à la propriété en véhicule.

L'INSTRUCTION

Les conditions générales de vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste stipulent que « dans les immeubles collectifs, la distribution s'effectue dans le hall d'entrée, ou dans un espace situé à un niveau accessible et libre d'accès pour le préposé à la distribution » (article 3.2.4). En l'espèce, le requérant et la Direction du Courrier indiquent tous deux que l'accès à la résidence est fermé par une barrière, ce qui signifie que le préposé ne peut pénétrer dans cette résidence en véhicule puisqu'il ne détient pas de télécommande d'ouverture ni de passe spécifique. En revanche, à droite de cette barrière, il existe un passage pour piétons qui, lui, « est parfaitement dégagé » et, par conséquent, libre d'accès. Le préposé peut donc parfaitement accéder aux boîtes aux lettres des différents immeubles en empruntant ce passage pour piétons et deux-roues, d'autant plus qu'une distance de 80 mètres ne saurait être considérée comme une distance excessive préjudiciable pour la tournée du facteur.
Néanmoins, l'agent doit trouver un emplacement afin de garer son véhicule, en toute sécurité. Or, en raison du mécontentement d'un résident, le préposé ne peut pas stationner devant la barrière, car il peut gêner la circulation des autres véhicules souhaitant entrer ou sortir de la résidence. Par ailleurs, bien qu'il semblerait que l'agent puisse se garer devant l'emplacement le long du mur à droite de la barrière, la Direction du Courrier souligne qu'un tel stationnement est « potentiellement dangereux : sécurité des piétons et deux-roues sortant de la propriété ».
Dès lors, il apparaît que le réel problème réside dans le stationnement du véhicule le temps de la distribution des colis dans les différentes boîtes aux lettres. Toutefois, cette difficulté ne peut justifier le refus de La Poste de distribuer les colis du requérant et des autres résidents.
En effet, les conditions générales de vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste stipulent que des aménagements de distribution peuvent être envisagés « en présence de circonstances exceptionnelles, notamment lorsque la boîte aux lettres du destinataire n'est accessible qu'à la suite de difficultés substantielles ou lorsque la distribution entraîne un danger pour le préposé à la distribution ». Cependant, en l'espèce, aucun élément ne permet de prouver l'existence de telles « circonstances exceptionnelles ».

LA CONCLUSION

Le Médiateur a estimé qu'il était nécessaire que les services postaux et les résidents se concertent afin de trouver une solution permettant d'améliorer efficacement et durablement la distribution des colis dans cette résidence. Il a invité la Direction du Courrier concernée à le tenir informé des modalités de cette rencontre et, par la suite, des conclusions éventuelles auxquelles elle aura pu aboutir.





LITIGES CONCERNANT DES PRESTATIONS HORS SERVICE UNIVERSEL POSTAL

CHARGE DE LA PREUVE EN CAS D'ENVOI INTERDIT DANS UNE LETTRE

La Poste met à disposition du client les informations nécessaires pour choisir le service adapté à son besoin.

LE LITIGE

Madame C. avait envoyé un bijou d'une valeur de 1 000 € dans une Lettre Max Format S. L'envoi ayant été perdu, La Poste avait accordé à Madame C. l'indemnité contractuellement attachée à ce type de produit en cas de perte, soit 11 €. Madame C. invoquait un défaut d'information et de conseil de la part du guichet expéditeur, pour demander la levée du plafond indemnitaire.

L'INSTRUCTION

Le Médiateur a estimé qu'il résulte de l'application combinée des articles 2.1 et 4.4.1 des conditions générales de vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste que :

- La Poste recommande à ses clients d'utiliser l'un de ses services adaptés pour les envois ayant un contenu particulier (tels des bijoux) ;
- La Poste met à disposition de ses clients les informations lui permettant de choisir un produit ou service adapté à son envoi et lui apporte, à sa demande, toute précision utile.

Madame C. ne pouvait prouver avoir demandé le conseil approprié auprès du guichet expéditeur en divulguant, notamment, le contenu exact de l'envoi et sa valeur.

LA CONCLUSION

La Lettre Max Format S, dont elle ne pouvait ignorer qu'elle ne proposait en cas d'avarie ou de perte qu'une indemnisation de 11 €, n'était pas le produit adapté pour envoyer un bijou d'une valeur de 1 000 €. La requête de Madame C. a donc été rejetée sur ce fondement.





1.3 RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

En 2010, le Médiateur a transmis sept recommandations aux Directions de métiers à partir de l'examen des litiges tout au long de l'année. Certaines recommandations concernaient plusieurs Directeurs de métiers. Quatre ont été adressées au Directeur du Courrier, trois l'ont été aux Directeurs du Colis et de ColiPoste et trois au Directeur de l'Enseigne La Poste. Une même problématique peut effectivement concerner l'un et l'autre des métiers, sur un ou plusieurs éléments, et il est en ce cas opportun d'avoir l'opinion de chacun d'eux, même s'il n'était pas impliqué à titre principal.

PREUVE DE DISTRIBUTION DE LA LETTRE RECOMMANDÉE EN RETOUR

Les conditions spécifiques de vente de la Lettre Recommandée Nationale stipulent, en leur article 7, que « la lettre recommandée nationale ainsi que l'envoi prioritaire recommandé international sont remis à l'adresse indiquée contre la signature du destinataire ou de son mandataire » et qu'« en cas d'impossibilité de distribuer une lettre recommandée nationale, un avis de passage est déposé dans la boîte aux lettres du destinataire et la lettre recommandée est mise en instance conformément aux conditions générales de vente Courrier-Colis ».

Cependant, dans le cas où la lettre recommandée ne peut pas être distribuée, soit pour un des motifs prévus dans le cadre des procédures relatives aux plis non distribuables (PND), soit parce que le destinataire n'est pas venu retirer sa lettre recommandée au point de contact indiqué, pendant le délai de mise en instance de quinze jours calendaires, aucun texte ne précise explicitement que la lettre recommandée en retour doive être également remise contre signature.

Dans la pratique, les lettres recommandées en retour font l'objet d'un suivi jusqu'au bureau émetteur qui les flashe en réception. Ces objets sont ensuite remis en boîte aux lettres, mais sans signature.

Il s'ensuit que dans le cas où le requérant conteste avoir reçu en retour une lettre recommandée, La Poste n'est pas en mesure d'apporter la preuve que la lettre recommandée en retour a bien été remise au bon destinataire puisque celle-ci est alors distribuée en boîte aux lettres, mais sans signature. Le système de suivi informatisé de La Poste permet d'établir qu'une lettre recommandée en retour est bien parvenue au bureau, mais il n'est pas possible de certifier ensuite que celle-ci a bien été remise au bon destinataire.

D'une certaine manière, cette procédure est en porte-à-faux avec le principe, énoncé dans les conditions spécifiques de vente de la Lettre Recommandée Nationale, qui prévoit que le « service de la lettre recommandée comprend [...] une remise contre signature qui apporte une preuve de présentation ou de distribution ».

Le Médiateur a adressé à La Poste la recommandation de préciser que la lettre recommandée en retour doit être remise contre signature (comme cela est prévu lorsque la lettre recommandée est distribuée à son destinataire en premier acheminement) dans la mesure où la prestation de transport n'est pas interrompue.

L'ajout de cette précision, aux conditions spécifiques de vente de la Lettre Recommandée Nationale, paraît nécessaire afin d'uniformiser la procédure de traitement de la lettre recommandée en retour sur le territoire national, et d'éviter d'éventuelles contestations de la part des clients de La Poste.

RÉPONSE DE LA POSTE

La Direction du Courrier partage pleinement l'avis du Médiateur sur la nécessité d'une note chartée précisant le traitement des lettres recommandées faisant retour à l'expéditeur, et de l'indiquer dans les conditions spécifiques de vente de ce produit. Une réflexion en ce sens vient d'être engagée au sein des Directions marketing commercial, industrielle et juridique du Courrier. Cette réflexion doit permettre de définir le processus le plus adapté aux attentes des clients.





RÉEXPÉDITION DU COURRIER AU MOYEN D'ENVELOPPES COLLECTRICES

À la lumière des nombreuses affaires portant sur la mise en œuvre des contrats de réexpédition du courrier, il apparaît que l'un des moyens le plus couramment utilisé par les requérants pour prouver la mauvaise exécution de leur contrat par La Poste consiste à produire au moins un envoi, dont la date atteste qu'il devait être réexpédié mais qui se révèle dépourvu de l'empreinte de timbre à date du bureau de réexpédition, habituellement apposée au verso de l'envoi.
Certains usagers, sachant que l'argument est relativement imparable, l'utilisent régulièrement pour dénoncer une faute de La Poste, obtenir le remboursement de leur contrat en application de l'article 10 des conditions spécifiques de vente du contrat de réexpédition, et finalement bénéficier du service sans en supporter le coût.
La réglementation postale applicable en l'espèce, à savoir la note chartée AGIR référencée DC.DMC-DPC.A.06-081 du 28 juin 2006, toujours en vigueur, indiquant en page 18, § 4.2.3 : « Les plis glissés à l'intérieur de cette enveloppe [collectrice] pourront ne pas être "timbrés à date" au verso par l'établissement assurant la réexpédition ».
Par cette instruction, dont l'application semble largement répandue dans les services, La Poste fournit aux usagers de mauvaise foi une preuve suffisante pour démontrer que leur contrat de réexpédition a été mal exécuté, même dans les cas où cette allégation n'est pas fondée.
En conséquence, le Médiateur recommande à La Poste d'abroger l'instruction précitée et/ou de demander à ses agents chargés de la mise en œuvre des contrats de réexpédition du courrier, de systématiquement « timbrer à date » les objets réexpédiés, même en cas d'utilisation d'enveloppes collectrices.

RÉPONSE DE LA POSTE

Jusqu'en 2006, un bulletin de La Poste de juin 2001 précisait que les plis réexpédiés devaient comporter le timbre à date au verso, même lorsqu'ils étaient réexpédiés à l'intérieur d'une enveloppe collectrice. Ces dispositions alourdissaient la charge de travail des facteurs en période de vacances. En outre, la disponibilité limitée des moyens de timbrage (manuels ou mécaniques) n'en facilitait pas la mise en œuvre.
Aussi, à l'occasion de la refonte de la gamme mobilité, une note chartée de 2006 a précisé que dans le cas de l'utilisation des enveloppes collectrices « les plis glissés à l'intérieur d'une enveloppe collectrice pourront ne pas être "timbrés à date" au verso par l'établissement assurant la réexpédition ».
Comme le Médiateur l'indique très justement, cette mesure a cependant eu un impact sur le volume des réclamations. Un nombre croissant de clients souscripteurs d'ordre de réexpédition temporaire a demandé le remboursement de leur contrat en produisant des envois dépourvus de toute empreinte et pour lesquels toute vérification se révèle impossible. Cette situation génère un coût financier significatif pour La Poste.
Au deuxième trimestre 2008, un mémo a donc été diffusé à l'ensemble des facteurs pour leur demander expressément d'apposer leur visa (ou le timbre à date) et le numéro de tournée au verso de tous les plis réexpédiés insérés dans des enveloppes collectrices. Dans le cadre de la mise en place du contrat de réexpédition sur Internet (en J+2), cette consigne a de nouveau été rappelée.
La Direction du Courrier veillera à ce que cette recommandation sur le timbrage à date de tous les objets réexpédiés, y compris en cas d'utilisation d'enveloppes collectrices, soit également incluse dans la prochaine note chartée qui sera diffusée sur le processus de traitement de réexpédition du courrier.





CONTRATS DE COLLECTE À DOMICILE DU COURRIER

Lors de plusieurs affaires récentes, le Médiateur a été saisi de litiges nés de conflits sur deux aspects principaux du contrat de collecte et/ou remise à domicile commercialisé par La Poste, dont les conditions spécifiques de vente dérogent aux conditions générales de vente applicables aux prestations Courrier et Colis de La Poste.

Le premier aspect touche au champ du contrat
Bien que l'article 2.1 des conditions spécifiques de vente stipule assez clairement que « le terme courrier [objet du contrat] correspond aux envois courrier ou colis et objets recommandés satisfaisant aux conditions générales d'admission des envois confiés à La Poste », beaucoup de clients et d'agents de La Poste, trompés par une lecture inattentive de cette clause, ou la méconnaissant, pensent que le contrat s'applique également aux envois express (Chronopost) qui bénéficiaient de solutions dédiées proposées par Chronopost (collecte à la demande ou sur abonnement).
C'est ainsi que des clients joignent en toute bonne foi aux « courriers » remis à la collecte des envois Chronopost et que des agents collecteurs les prennent parfois en charge dans ce cadre avec la même bonne foi. Ceci est source de litige parfois d'un enjeu financier important, en cas notamment de perte de l'envoi entre les locaux du client et le point d'insertion dans le circuit postal. Rien n'est en outre précisé sur les envois en valeur déclarée.
Dès lors, le Médiateur émet la recommandation que les rédactions critiquées des articles 1 et 2.1 soient précisées afin de lever toute ambiguïté et que des actions pédagogiques soient conduites auprès des personnels de collecte.

Le second aspect touche à la rédaction de l'annexe 1 du même contrat, relative aux conditions de collecte et de remise des objets recommandés et tracés, et à la preuve des opérations de remise et de collecte.
S'agissant de la collecte, l'annexe prévoit la séparation par le client des objets suivis, dont les recommandés, du reste des envois. En outre, les lettres recommandées doivent être séparées selon le niveau de garantie choisi (R1 et R2 d'une part, R3 d'autre part). Rien n'est dit sur les colis recommandés pour lesquels il existe désormais cinq niveaux de garantie. Rien n'est dit sur le mode de séparation et de présentation des autres objets suivis et chargés (Colissimo emballages et/ou internationaux avec assurances optionnelles). Les bordereaux de dépôt en nombre également prévus, ainsi que les « descriptifs de plis », dont la distinction est peu claire pour le client – et pour les postiers – gagneraient à voir leur mode d'utilisation et leur champ également clarifiés.
La collecte n'est pas régie par une procédure contradictoire, tous ces documents faisant l'objet d'une validation a posteriori par La Poste, sans vérification du nombre, des références et de la qualité des envois collectés au moment de l'opération de collecte, ce qui peut être source de litiges.
Le Médiateur émet donc la recommandation que ce volet de l'annexe 1 fasse l'objet d'une révision, actualisée en fonction de nouvelles offres de La Poste et visant à davantage de clarté, de simplicité et de sécurité pour l'opérateur, comme pour le client. Dans ce cas également, une action pédagogique d'envergure semble s'imposer auprès des postiers comme de leurs clients.
La remise pose moins de problèmes. Cependant, il importe que les agents se montrent vigilants, notamment lors d'opérations de remise en nombre, sur le pointage des objets recommandés et suivis, ainsi que des manquants au moment de la remise, qui présente parfois de sérieuses lacunes.

RÉPONSE DE LA POSTE

La convention d'application de l'accord-cadre conclu en octobre 2010, donc postérieurement à l'émission de la recommandation du Médiateur, entre La Poste et Chronopost, qui a pour objet de définir les prestations de dépôt/collecte, transport et livraison des produits Chronopost et les conditions de leur délivrance par le Courrier, prévoit expressément désormais leur prise en charge dans le service de collecte et de remise (cf. page 4 paragraphe 1.1 : activités confiées à La Poste Courrier incluant « la prise en charge et la saisie du trafic collecté auprès des clients ayant un contrat de collecte avec les centres courrier »).

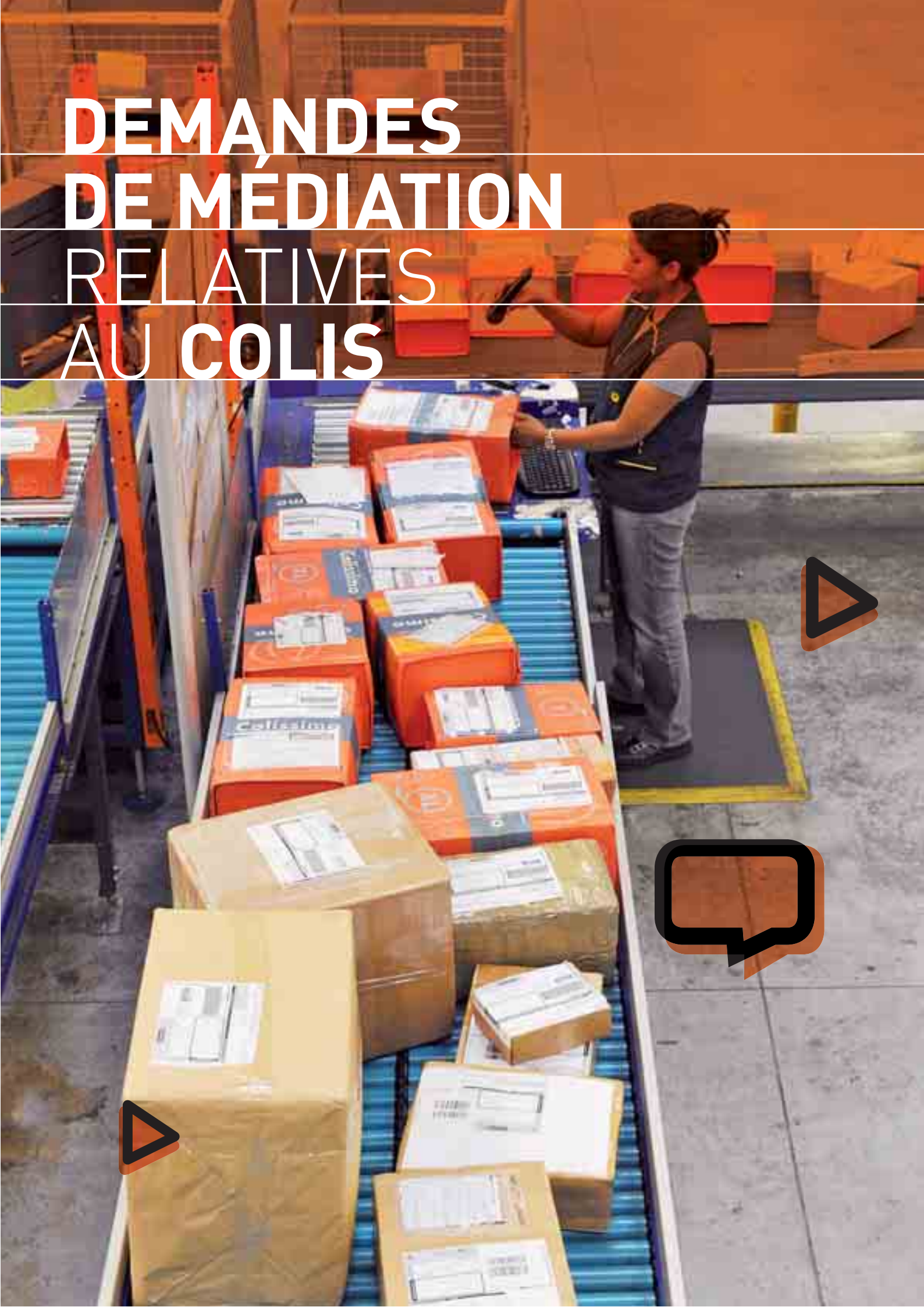


La note chartée DI A 10-094 du 8 octobre 2010 précise également que les produits Chronopost font partie du périmètre de la collecte.
Pour lever toute ambiguïté qui subsisterait vis-à-vis de ses clients, la Direction du Courrier propose d'ajouter la mention « sont inclus les envois express Chronopost » au paragraphe 2.2 (définition du périmètre produit de la collecte et remise) des conditions spécifiques de vente du contrat de collecte et/ou remise.
En revanche, ce même paragraphe précise bien que les valeurs déclarées sont exclues du périmètre de la collecte et remise. Les dispositions relatives aux conditions de séparation prévues pour la collecte des colis recommandés vont, quant à elles, faire l'objet d'un examen dans le cadre de la mission conjointe ColiPoste-Courrier en cours, de façon à pouvoir les inclure à l'article 2 des conditions particulières du contrat de collecte.
S'agissant de l'annexe 1 du contrat, la Direction du Courrier va mettre à jour les conditions de dépôt pour faire suite aux évolutions de son offre. Elle partage les observations du Médiateur sur la nécessité de préciser certaines dispositions pour ses clients.

Enfin, les conditions de collecte des objets recommandés ou tracés, précisées dans l'annexe 1, tiennent compte des contraintes de la production au moment de la prestation. Le collecteur ne dispose pas du timbre à date (objet qui ne quitte pas l'établissement) pour effectuer une collecte contradictoire. Le comptage des plis, la vérification des numéros des objets et la validation du bordereau sont donc réalisés par du personnel habilité dans l'établissement. Ce bordereau est remis au client le lendemain.
Cette procédure apparaît la plus conforme aux droits et obligations juridiques de La Poste dans l'objectif d'assurer la sûreté des remises contre signature.
La Direction du Courrier a demandé que toutes les dispositions nécessaires soient prises en collaboration avec la Direction du Colis pour mettre en œuvre les recommandations du Médiateur. La Direction du Courrier ne manquera pas de tenir le Médiateur informé des mesures prises en ce sens.



DEMANDES DE MÉDIATION RELATIVES AU COLIS



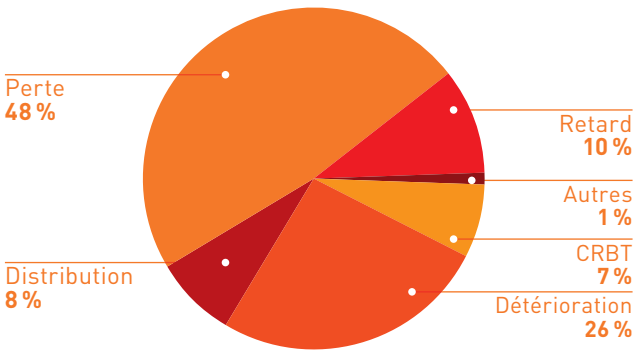


2.1 ÉLÉMENTS STATISTIQUES

ORIGINE DE LA SAISINE

Avec 2 827 dossiers ouverts durant l'année 2010, l'activité Colis a connu un accroissement de 24 % par rapport aux 2 283 dossiers enregistrés en 2009. La part du Colis dans la répartition globale des dossiers par métiers représente 32 %, soit le même taux qu'en 2009.
102 saisines ont été effectuées par un intermédiaire pour le compte d'un requérant. Ce taux de saisines indirectes croît légèrement pour passer de 3,6 % en 2009 à 4 % en 2010. Les associations de consommateurs sont intervenues pour 26 saisines (1 % de l'ensemble des saisines).
35 saisines ont été transmises par le Médiateur de la République ou par l'un de ses Délégués départementaux. Les autres saisines indirectes sont le fait d'avocats, de conseils, de tuteurs et d'élus. Le Médiateur est donc saisi directement par le client dans 96 % des cas. 89 % des requérants sont des clients particuliers et 11 % des personnes morales, entreprises, sociétés ou associations. Comme pour le Courrier, le taux diminue légèrement par rapport à 2009, où il était de 12,3 %.

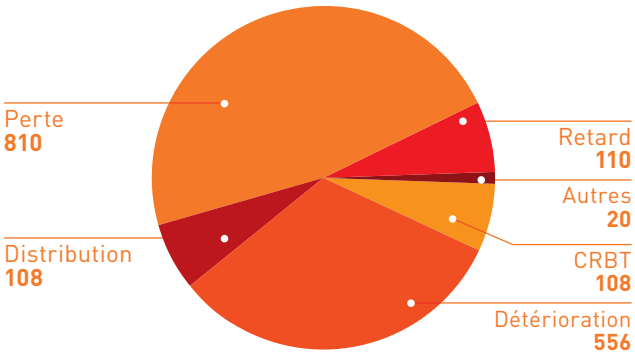
RÉPARTITION PAR CATÉGORIES DE LITIGES



Les motifs de saisines les plus fréquents sont comme l'année précédente la perte et la détérioration. La perte d'un colis constitue la source de litiges la plus importante et en forte croissance puisque atteignant le taux de 48 % de l'ensemble des litiges Colis contre 39 % en 2009.
La détérioration est le deuxième motif invoqué, mais en sensible diminution par rapport à 2009, régressant de 35 % à 26 %. Les autres catégories de litiges connaissent une stabilité d'une année sur l'autre.

ÉLIGIBILITÉ DES DOSSIERS

Répartition des dossiers éligibles



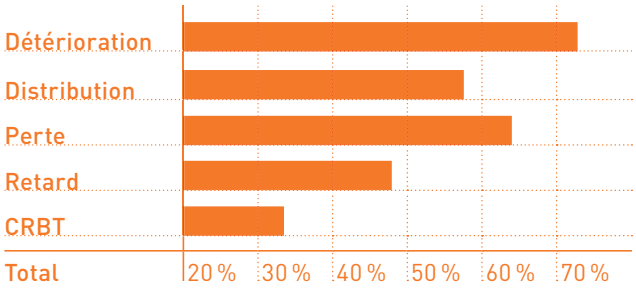
Sur 2 837 saisines, 1 712 ont été déclarées éligibles, soit un taux de 61 % (similaire à 2009). L'éligibilité varie selon le motif de la saisine. Les litiges portant sur une détérioration sont éligibles à 74 % et ceux concernant une perte à 62 %. Les dossiers relatifs à un retard, à un contre-remboursement mal ou non effectué, sont majoritairement non-éligibles pour une médiation. Ils sont alors orientés vers le Service Clients ColiPoste pour un traitement en première instance ou en recours. Ces dossiers se caractérisent souvent par leur faible enjeu financier. Leur orientation vers le Service Clients ColiPoste garantit un traitement pouvant être qualifié d'industriel, car plus rapide et moins coûteux que s'il était opéré en médiation. Néanmoins, certains dossiers qui étaient non-éligibles dans un premier temps (188 dossiers) sont devenus éligibles du fait de l'insatisfaction du requérant devant la réponse apportée par La Poste.

2 837
dossiers Colis ouverts.



DOSSIERS RELEVANT DU SERVICE UNIVERSEL POSTAL

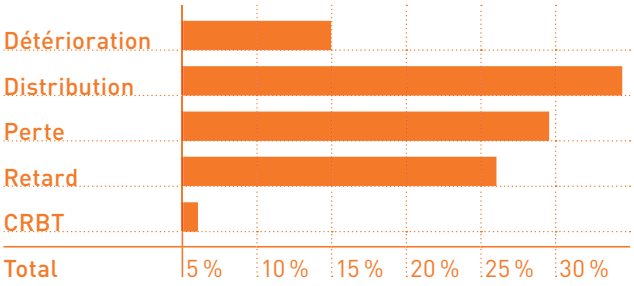
Part du Service Universel Postal par catégorie principale d'avis émis



Comme pour le Courrier, le nombre de dossiers relevant du Service Universel Postal (SUP) est évalué à partir des saisines éligibles (1 712). Avec 1 062 dossiers, la part du SUP s'élève en 2010 à 62 % des dossiers éligibles, soit en légère diminution par rapport à 2009 qui affichait 65 %. Le contre-remboursement (CRBT) a été intégré dans le calcul, même s'il ne s'agit pas d'un service figurant dans la liste des produits du SUP. Cependant, quand les litiges portent sur la perte ou la détérioration d'un Colissimo Recommandé incluant un CRBT, il est logique que ce litige soit inclus dans les statistiques du SUP. Les 38 % de dossiers qui ne relèvent pas du SUP concernent des litiges portant sur des produits de l'express (Chronopost), sur des produits à valeur ajoutée (emballage Colissimo) et sur des produits d'entreprises.

DOSSIERS CONCERNANT L'INTERNATIONAL

Pourcentage d'affaires internationales par catégorie principale d'avis émis



Le nombre de litiges portant sur des colis internationaux a augmenté sensiblement en 2010 avec 389 dossiers traités, à comparer aux 274 dossiers en 2009. Cela représente un taux en accroissement de 2,7 points, qui atteint 22,7 % des affaires éligibles. Cette augmentation est principalement alimentée par la catégorie des pertes de colis. En effet, pour 152 dossiers relatifs aux pertes en 2009, ce sont 230 dossiers qui ont été traités en 2010 (+ 51 %). La proportion des autres motifs de litiges internationaux reste tout à fait comparable à celle de l'année dernière.

L'augmentation du nombre de dossiers relatif à la perte d'un colis peut s'expliquer par les risques plus importants encourus avec les trafics transfrontaliers. La croissance du nombre de saisines peut également résulter de la difficulté rencontrée par le client pour obtenir des renseignements auprès de certains offices postaux étrangers et par les délais nécessaires à l'enquête du Service des Enquêtes et Réclamations du Courrier International (SERCI). Ainsi, le client peut être enclin à solliciter le Médiateur en vue de donner une nouvelle impulsion à une enquête en attente de conclusion.

22,7 %

des dossiers éligibles concernent l'international.



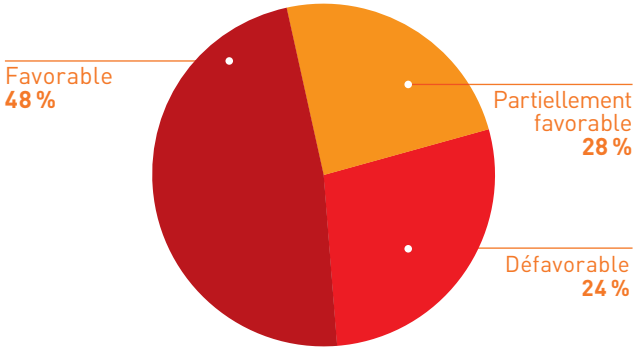
DÉLAIS DE TRAITEMENT

1 712 avis ont été émis en 2010, en progression de 19 % par rapport à 2009. Le temps moyen de traitement est de 54 jours, en augmentation de 3 jours par rapport à 2009. Le temps moyen de réponse du Service Clients ColiPoste connaît une légère amélioration.
L'augmentation du délai moyen de traitement incombe donc aux services du Médiateur. Cette légère dégradation du temps de traitement doit être mise en regard de l'augmentation de 19 % du nombre d'affaires à traiter. Le délai moyen de traitement reste toutefois en deçà des 60 jours fixés comme objectif par le décret du 5 janvier 2007.

NATURE DES AVIS ÉMIS

Motif	Défavorable		Partiellement favorable		Favorable		Total	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
CRBT	6	6	16	15	86	80	108	100
Détérioration	151	27	143	26	262	47	556	100
Distribution	21	19	40	37	47	44	108	100
Divers	3	17	6	33	9	50	18	100
Perte	204	25	244	30	362	45	810	100
Retard	30	27	28	25	52	47	110	100
Réexpédition	0	0	0	0	2	100	2	100
Total	415	24	477	28	820	48	1 712	100

Répartition par types d'avis



Le taux d'avis défavorables est passé de 29 % à 24 % en 2010. Les avis favorables et partiellement favorables représentent 76 % de l'ensemble. Cela montre que la saisine du Médiateur est souvent fondée sur des raisons valables, que l'avis soit rendu en droit ou en équité.
Les avis ayant trait au contre-remboursement sont très majoritairement favorables (80 %), La Poste reconnaissant rapidement, après la saisine du Médiateur, ses manquements en la matière et rétablissant aussitôt le requérant dans ses droits. Les autres motifs de litiges connaissent des taux d'avis favorables comparables entre eux. Ils sont compris dans une fourchette de 45 à 50 %.

MONTANT DES INDEMNITÉS

Indemnisations	Nbre	%	Valeur
< 30 €	275	24	4 816,23
30 € à 99 €	284	25	16 576,64
100 € à 299 €	340	30	57 317,37
300 € à 499 €	127	11	49 212,84
500 € à 1 000 €	100	9	67 418,45
> 1 000 €	25	2	35 757,21
Total	1 151	100	231 098,74

1712
avis concernant le Colis ont été émis en 2010.



1 151 dossiers (sur 1 712) ont donné lieu à une proposition d'indemnisation totale ou partielle, soit un taux moyen de 65 % des affaires éligibles. Ce taux est identique à celui de 2009.
Le montant total des indemnisations est en augmentation de 27 %, passant de 182 334 € à 231 098 € en 2010. Cependant, le montant moyen d'indemnisation est identique à 2009. Il s'élève à 200 €, les litiges portant assez fréquemment sur des montants de faible ampleur.
De même, la répartition des montants est comparable à celle de l'année dernière avec toutefois une légère augmentation de la part des indemnités inférieures à 30 € (19 % en 2009, 24 % en 2010).

CONTESTATIONS D'AVIS

Le nombre de requérants ayant formulé une contestation diminue de 6 % à 4 % du total des avis émis. En 2010, 96 % des avis ont donc permis de résoudre définitivement le litige.
Il faut noter que les requérants s'adressent souvent au Médiateur pour obtenir des explications complémentaires plutôt que pour contester l'avis émis. De plus, des contestations sont parfois formulées sans apporter d'éléments nouveaux susceptibles de conduire à un réexamen de l'affaire. Dans la totalité des affaires, les services de La Poste ont suivi l'avis du Médiateur.

Certains requérants témoignent au Médiateur leur satisfaction, considérant que leur litige a bénéficié d'un traitement de qualité, même s'ils n'ont pas obtenu satisfaction en tout ou partie.

96 %

des avis émis en 2010 ont permis de résoudre définitivement le litige.





2.2 EXEMPLES DE MÉDIATION

LITIGES CONCERNANT LE SERVICE UNIVERSEL POSTAL

CONDITIONS DE DISTRIBUTION D'UN COLIS EN BOÎTE AUX LETTRES

Le fait de forcer volontairement une boîte aux lettres pour y insérer un colis dont l'agent sait qu'il excède ses dimensions constitue une faute inexcusable qui engage la responsabilité de La Poste au-delà du plafond indemnitaire contractuel.

LE LITIGE

C'est « plié en deux et comme forcé » que Monsieur L. trouve dans sa boîte aux lettres le colis contenant un livre d'art rare qu'il a commandé et déjà payé. À sa demande d'indemnisation, La Poste lui répond que seul l'expéditeur peut percevoir une indemnisation.

L'INSTRUCTION

L'expéditeur, en relation d'affaire avec La Poste, est seul ayant droit en cas d'avarie, de perte et, le cas échéant, de retard de son envoi. Néanmoins, l'expéditeur peut se désister de ses droits en faveur du destinataire. Il lui suffit pour ce faire de rédiger une attestation par laquelle il renonce à tous ses droits sur l'envoi, au profit de son correspondant destinataire. Dans le cas de l'espèce, c'est ce qu'avait fait l'expéditeur, allant jusqu'à confirmer que le livre d'art valait bien x €, la somme que réclamait le destinataire. Il était donc aisé de verser au destinataire l'indemnité qui revenait de droit à l'expéditeur sauf que l'indemnité résultant des CSV (conditions spécifiques de vente), du fait du faible poids du colis, était sans commune mesure avec les x € demandés par le destinataire.
Parallèlement, l'enquête avait permis d'établir que l'agent de livraison, la veille de la distribution du colis en boîte aux lettres, avait tenté de livrer le colis au domicile du destinataire. Pourquoi aurait-il tenté de le distribuer à domicile s'il pouvait l'insérer sans dommage dans la boîte aux lettres ? Le Médiateur a considéré que l'agent de livraison avait commis une faute inexcusable en forçant un colis dont il savait qu'il ne pouvait pas entrer dans la boîte aux lettres sans subir des dommages irréversibles.

LA CONCLUSION

Cette faute étant de nature à engager la responsabilité de La Poste au-delà des seuils d'indemnité prévus par les CSV (conditions spécifiques de vente), le Médiateur a émis l'avis d'accorder un geste commercial substantiel au requérant, à hauteur de son préjudice réel.

VERSEMENT D'UNE INDEMNITÉ AU DESTINATAIRE

En matière d'indemnisation, l'expéditeur est l'ayant droit.

LE LITIGE

Monsieur S. a souscrit un contrat de réexpédition de son courrier. Il formule une réclamation estimant que la non-réception d'un colis recommandé est à mettre sur le compte du non-respect de son ordre de réexpédition.

L'INSTRUCTION

L'ancienne et la nouvelle adresse de Monsieur S. sont dans la même commune et desservies par le même centre Courrier. La preuve de dépôt du colis n'ayant pas été communiquée, il n'a pas été possible de savoir quelle adresse l'expéditeur a inscrit sur la liasse de transport. De même, ni le taux de recommandation choisi ni le poids du colis n'ont pu être déterminés. Le dernier enregistrement informatique de suivi du colis précise : « Le destinataire du colis n'habite pas à l'adresse indiquée. Le colis est retourné à l'expéditeur. » Cette indication peut indiquer une tentative avortée de distribution, soit à l'ancienne adresse au mépris du contrat de réexpédition, mais aussi à la nouvelle adresse dans le respect du contrat. Il n'est donc pas possible d'invoquer avec certitude une erreur de réexpédition (l'adresse peut également avoir été mal écrite sur la liasse). Le colis n'étant pas parvenu à l'expéditeur en retour, il a été considéré comme perdu. Cette occurrence donne droit, selon les conditions spécifiques de vente du produit, au versement au profit de l'expéditeur d'une indemnité comprise entre 50 € (taux R1) et 800 € (taux R5). Il est contractuellement l'ayant droit de l'indemnisation. Même si le destinataire peut formuler une réclamation, l'éventuelle indemnisation revient à l'expéditeur, sauf désistement de celui-ci au profit du destinataire.

LA CONCLUSION

Le Médiateur a émis l'avis que sur présentation d'un désistement de l'expéditeur et de la copie de la preuve de dépôt, Monsieur S. perçoive l'indemnité correspondant au poids ou au taux de recommandation souscrit.



ENVOI D'UN COLIS AFFRANCHI AU MOYEN DE TIMBRES-POSTE

Si, en règle générale, un Colissimo est affranchi en numéraire, rien n'interdit de l'affranchir au moyen de timbres-poste.

LE LITIGE

Dans plusieurs bureaux parisiens, Monsieur S. s'est vu refuser l'enregistrement de son Colissimo au motif qu'il était affranchi avec des figurines (timbres-poste). Les agents du guichet auxquels il s'est adressé ont soutenu qu'un Colissimo doit nécessairement être affranchi en numéraire.

L'INSTRUCTION

Le plus souvent, en bureau de poste, les agents du guichet disposent de machines pour enregistrer les Colissimo et apposer le prix (valant marque d'affranchissement) sur la liasse de transport. Ce mode d'affranchissement dispense le client de coller des timbres-poste sur son Colissimo.

C'est pourquoi certains agents du guichet ont pu penser qu'il est interdit d'affranchir un Colissimo au moyen de figurines. Réalisant qu'aucun texte (ni les conditions générales de vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste, ni les conditions spécifiques de vente des Colissimo) ne mentionnait une telle interdiction, Monsieur S. a saisi le Médiateur. Le Médiateur a alors saisi le Directeur de l'Enseigne La Poste pour savoir quelles consignes avaient été données aux agents du guichet des bureaux de poste. La réponse fut qu'il n'est pas interdit d'affranchir un Colissimo au moyen de figurines, et les agents du guichet n'ont jamais reçu la consigne de refuser des Colissimo affranchis de la sorte.

LA CONCLUSION

Le Médiateur a pu renseigner Monsieur S. et lui confirmer son droit d'affranchir un Colissimo au moyen de timbres-poste, à la condition, bien sûr, que la somme des valeurs faciales de ces figurines soit égale au tarif applicable à l'envoi.

L'IMPORTANCE DE LA DISTINCTION ENTRE LE CONTRAT DE TRANSPORT ET LE CONTRAT DE VENTE À DISTANCE

Le transporteur (La Poste) n'est tenu que des réparations liées à l'application du contrat de transport. Les litiges résiduels entre vendeur et acheteur relèvent de l'application du contrat de vente, qui est distinct.

LE LITIGE

Suite à la non-réception d'un Colissimo France contenant des articles commandés sur le site eBay, Monsieur M. a demandé que La Poste l'indemnise à hauteur de sa commande.

L'INSTRUCTION

Cette demande du réclamant se heurte à deux obstacles. Le premier, généralement invoqué par La Poste, tient au fait que ce n'est pas le destinataire mais l'expéditeur qui est ayant droit de l'indemnisation prévue en cas de perte. Au cas présent, La Poste a d'ailleurs indemnisé l'expéditeur selon ses conditions de vente. Le second tient en la confusion, faite couramment, entre les obligations de La Poste découlant du contrat de transport la liant à l'expéditeur (et au destinataire) et les obligations nées du contrat de vente à distance liant le vendeur/expéditeur à l'acheteur/destinataire, auquel La Poste est étrangère.

La Poste est tenue envers l'expéditeur de l'indemnisation prévue par les conditions spécifiques de vente propres au colis considéré, ce qui est distinct du coût de la commande. Le vendeur/expéditeur est tenu, en cas de perte de la chose vendue, de la réparation directe et intégrale du préjudice subi, à savoir le remboursement de la commande.

Le vendeur demeure libre d'exercer son recours contre le transporteur (La Poste) sur la base des conditions du contrat de transport. Ce principe a été consacré par la Cour de cassation : le vendeur à distance engage sa responsabilité de plein droit envers un consommateur en cas de perte de la chose au cours du transport.

LA CONCLUSION

Au cas d'espèce, retenant cette distinction, et constatant l'indemnisation accordée à la société expéditrice, le Médiateur a ainsi conseillé au destinataire de se tourner vers cette société pour obtenir le remboursement de sa commande au titre de ses droits nés du contrat de vente.



DISTINCTION ENTRE LE PRÉJUDICE FINANCIER RÉELLEMENT SUBI ET LA PERTE DE PROFIT

La Poste n'est pas responsable des dommages indirects ou immatériels tels que perte de profit, perte de contrat, perte de chance, préjudice d'image.

LE LITIGE

Au mois de mars 2010, Monsieur B. envoie un Colissimo International contenant un téléphone qu'il avait acheté 200 € auprès de la société Bouygues Telecom, puis revendu 440 € au destinataire du colis.

L'INSTRUCTION

La perte du colis étant avérée, il convient de déterminer le préjudice financier réellement subi par le requérant afin de déterminer le montant de l'indemnisation pouvant lui être alloué. En l'espèce, la valeur du téléphone a évolué au fil du temps puisque le requérant a revendu cet article à un prix nettement supérieur au prix d'acquisition. Néanmoins, le préjudice financier subi par le requérant reste le même, à savoir la somme d'argent versée pour l'achat de son téléphone auprès de la société Bouygues Telecom, soit 200 €. En effet, le fait que le requérant n'ait pu bénéficier de la somme d'argent prévue dans le cadre de la vente conclue avec son acheteur ne constitue pas une perte financière mais un manque à gagner. Alors qu'il prévoyait de réaliser un bénéfice, le requérant a perdu la possibilité de profiter de cette somme d'argent supplémentaire. Or, les conditions générales de vente applicables aux prestations Courrier-Colis stipulent expressément que « La Poste n'est en aucun cas responsable des dommages indirects ou immatériels tels que perte de profit, perte de contrat, perte de chance, préjudice d'image ».

LA CONCLUSION

Le Médiateur a estimé que La Poste devait indemniser Monsieur B. à hauteur du préjudice financier réellement subi en lui allouant la somme de 200 €, et non à hauteur de la somme demandée, qui, elle, correspondait à une perte de profit.

REMBOURSEMENT DE DROITS DE DOUANE PAR LA POSTE ; NON-REMBOURSEMENT DES FRAIS DE DÉDOUANEMENT

Les droits de taxes de douane indûment perçus par La Poste doivent être remboursés. Il n'en est pas de même, en principe, des frais facturés à l'occasion des opérations de dédouanement.

LE LITIGE

Monsieur T. demandait à La Poste, qui le lui refusait, le remboursement des droits de douane qu'il avait acquittés à la distribution d'un colis en provenance des États-Unis, qui lui était parvenu endommagé et qu'il avait retourné à son expéditeur américain.

L'INSTRUCTION

Il a été confirmé à Monsieur T. que les droits et taxes payés par La Poste au nom et pour le compte du destinataire d'un colis importé, droits et taxes facturés par La Poste à ce même destinataire, doivent être remboursés à ce dernier, dès lors que les marchandises importées ont été ensuite réexpédiées à l'étranger compte tenu de leur détérioration. En effet, ces marchandises n'ont pas été mises à la consommation en France. En conséquence, les droits de douane et la TVA ne sont finalement pas dus. La Poste doit donc les rembourser au destinataire. Ces droits et taxes peuvent parallèlement être remboursés par la Direction générale des douanes et des droits indirects (DGDDI) à La Poste. Le Médiateur a rappelé que les frais de dédouanement, distincts des droits de douane et des diverses taxes, rémunèrent la prestation de service de dédouanement réalisée par La Poste, lors de l'arrivée du colis en France. En conséquence, cette prestation ayant été effectivement réalisée, la somme correspondante ne peut être remboursée.

LA CONCLUSION

Cependant, le Médiateur a proposé à La Poste de procéder d'une part au remboursement des droits de douane, d'autre part à titre commercial et exceptionnel d'y ajouter les frais de dédouanement en tant que compensation du préjudice lié au délai anormal de traitement de la réclamation par les services de ColiPoste.



LITIGES CONCERNANT DES PRESTATIONS HORS SERVICE UNIVERSEL POSTAL

INOPPOSABILITÉ DE L'INTERDICTION DES BIJOUX EN COLISSIMO EMBALLAGE

Faute de précision dans les conditions spécifiques de vente, la requérante envoie en toute bonne foi des produits prohibés.

LE LITIGE

En juin 2010, Madame R. envoie un Colissimo emballage avec assurance optionnelle à 500 €, contenant un bijou. Ce colis parvient vide de son contenu au destinataire mais le Service Clients ColiPoste refuse tout dédommagement à hauteur du contenu, au motif que les bijoux sont des articles interdits ne pouvant être envoyés en Colissimo emballage.

L'INSTRUCTION

Les conditions spécifiques de vente du produit utilisé stipulaient que certains contenus (non précisés) sont interdits en Colissimo emballage, par renvoi sur les conditions générales de vente applicables aux prestations Courrier et Colis de La Poste, qui interdisent l'envoi de bijoux dans l'ensemble des produits postaux, alors qu'il est permis par les conditions spécifiques de vente de certains (Colissimo Recommandé), ce qui est contradictoire. De tels contenus, non précisés, sont donc censés, selon La Poste, voyager aux risques et périls de l'expéditeur. Le Médiateur n'a pas retenu cette position. En effet, les conditions générales de vente applicables aux prestations Courrier et Colis de La Poste édictent un principe de prohibition général contredit par les conditions spécifiques de vente de certains autres produits, s'agissant des bijoux. Dès lors, étant entendu, au surplus, que l'édiction de prohibitions par renvoi sur d'autres textes est déconseillée, la prohibition de l'envoi de bijoux en Colissimo emballage n'a pas semblé pouvoir être, dans l'état actuel des textes, opposable aux clients de La Poste. Le Médiateur a considéré que c'est en toute bonne foi que Madame R. a procédé à l'envoi d'un tel contenu, respectant d'ailleurs la recommandation édictée par les mêmes conditions générales de vente qui invitent les clients de La Poste à recourir à l'un de ses services spécialisés pour les envois ayant un contenu de valeur. En l'absence de toute autre précision, le Colissimo emballage (avec assurance optionnelle) peut parfaitement être considéré comme l'un de ces « services spécialisés », à l'instar du Colissimo Recommandé, qui permet une telle insertion.

LA CONCLUSION

Le Médiateur a donc recommandé à La Poste d'accorder à Madame R. une indemnité égale à la valeur du contenu de l'envoi, qui était inférieure au montant assuré.



2.3 RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

TRANSMISSION DES CHÈQUES DE CONTRE-REMBOURSEMENT

La plupart des contre-remboursements (CRBT) originaires et/ou à destination de particuliers sont réglés par chèque dont La Poste demande expressément qu'ils soient libellés à l'ordre de l'expéditeur de l'envoi. Le bureau qui reçoit le chèque de règlement le renvoie à l'expéditeur bénéficiaire sous enveloppe blanche non affranchie à fenêtre, format C1. Ces lettres sont acheminées par voie prioritaire et distribuées à l'expéditeur directement en boîte aux lettres.
La Poste, dans l'exécution du service CRBT, est tenue à une obligation de résultat : sa mission s'étend jusqu'à la remise effective du chèque à son bénéficiaire. Elle répond, le cas échéant, de la disparition du chèque en cours d'acheminement vers l'expéditeur.
La Poste, en pareil cas et jusqu'à une période récente, tentait d'obtenir de l'expéditeur qu'il demande à son destinataire de faire opposition au chèque réputé perdu, avant d'en émettre un nouveau. Cette solution, même dans l'hypothèse où La Poste rembourse ses frais d'opposition au destinataire, ne serait pas tenable devant un juge qui ferait application, contre La Poste, de l'article 1315 du code civil. Il apparaît que lorsqu'un expéditeur conteste (même sans preuves, la charge de la preuve pesant sur La Poste) la réception du chèque du CRBT, La Poste, qui ne peut prouver qu'elle le lui a effectivement remis, n'a pas d'autre choix que de l'indemniser du montant du CRBT. Ces situations sont préjudiciables à La Poste. C'est la raison pour laquelle, le Médiateur recommande à La Poste de prendre les mesures qu'elle jugera utiles pour sécuriser l'envoi du chèque du CRBT à son bénéficiaire. Le service de la recommandation semblerait tout indiqué pour répondre à cette attente. Au cas où ce service se révèlerait trop onéreux et risquerait de compromettre l'équilibre économique de la prestation, un produit suivi, même non remis contre signature, offrirait un niveau de sécurité (et, au besoin, des commencements de preuve) sensiblement plus satisfaisant que la lettre prioritaire ordinaire.

RÉPONSE DE LA POSTE

La Direction de ColiPoste remarque que le petit nombre de cas de contestation de retour de chèque ne justifie pas d'utiliser un mode d'envoi pouvant attester de manière incontestable de la livraison d'un pli à l'expéditeur. La livraison d'un pli ne peut par ailleurs pas certifier son contenu. L'évolution des solutions de rechange disponibles sur Internet devrait un jour conduire le législateur et les opérateurs postaux à revoir cette offre de service pour le moins traditionnelle.
La Direction du Courrier observe que la note chartée AGIR référence DC.DI.A.08-013 indique que les chèques remis en paiement d'un envoi contre-remboursement (CRBT) non optiques sont envoyés directement à chaque expéditeur en lettre prioritaire. En cas de réclamation, l'envoi par courrier ordinaire ne permet effectivement pas à La Poste de prouver que la distribution du chèque a été effectuée.
La Direction du Courrier considère que recourir au service de la recommandation pour ces plis augmenterait sensiblement le coût de traitement du CRBT, et donc son prix. Cela limiterait de fait le recours à ce service optionnel pour une partie des clients Courrier et Colis de La Poste.
En revanche, l'utilisation d'un produit suivi permettant une traçabilité et offrant un niveau supplémentaire de sécurité pourrait être une solution adaptée pour ce type d'envoi, pour un prix légèrement supérieur. La Direction du Courrier se propose par conséquent d'étudier avec la Direction du Colis la faisabilité technique et le coût d'un flashage de ces envois.



DEMANDES DE MÉDIATION COURRIER/COLIS CONCERNANT L'ENSEIGNE LA POSTE



3.1 ÉLÉMENTS STATISTIQUES

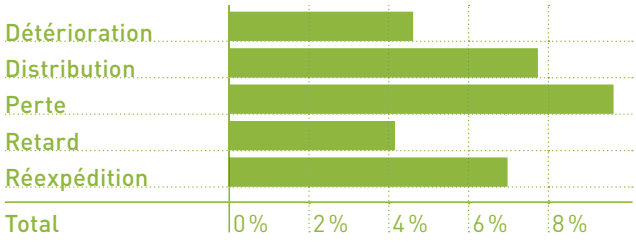
La Direction de l'Enseigne La Poste est responsable du réseau des bureaux de poste. À ce titre, elle est un vecteur essentiel du développement des autres métiers de La Poste. L'activité de l'Enseigne concernant les services financiers sera analysée avec les demandes de médiation relatives à La Banque Postale.

Les guichetiers en bureaux de poste ont un rôle qui n'est pas toujours aisé dans le cadre de la vente et du dépôt d'un produit Courrier ou Colis. Le dialogue, bref et technique, qui a lieu dans ces circonstances, peut être troublé par des incompréhensions ou des malentendus avec les clients.

Depuis plusieurs années, notamment depuis la généralisation des conditions générales et spécifiques de vente, La Poste a accompli des efforts importants pour faciliter l'accès de ses clients à l'information sur les produits et mettre à leur disposition des supports adaptés. Cependant, le choix par l'expéditeur du produit répondant le mieux à son besoin n'est pas toujours simple au sein d'une gamme très étendue. Rapidité, garantie de délai, assurance optionnelle, recommandation, déclaration de valeur, contenus prohibés... sont autant de sujets qui peuvent déboucher sur des interrogations de l'expéditeur auxquelles les réponses des guichetiers sont parfois divergentes.

LA PART DE LA DIRECTION DE L'ENSEIGNE LA POSTE DANS LES LITIGES COURRIER

Responsabilité de l'Enseigne La Poste



Sur 717 litiges portant sur le Courrier, 8 % des avis émis ont mis en avant une responsabilité totale ou, au moins, significative de l'Enseigne La Poste. Ce taux est nettement inférieur à 2009, année qui enregistrait un taux de 12 %.

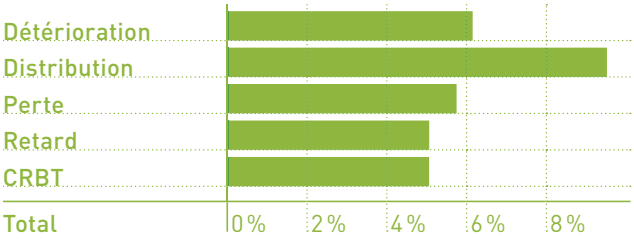
Les services de l'Enseigne La Poste sont essentiellement impliqués dans des affaires relatives à des pertes (10 %), à des problèmes de distribution (8 %) et de réexpédition (7 %). Par rapport à 2009, les litiges portant sur une perte ou une réexpédition dont l'origine est le bureau de poste sont en nette diminution, puisqu'ils étaient respectivement de 20 % et 10 %.

Concernant la réexpédition, au moment de la souscription du contrat, un mauvais renseignement, une erreur dans les cases du formulaire ou dans son envoi aux services chargés de la mise en œuvre peuvent occasionner une mauvaise exécution de la prestation par les services de distribution.

S'agissant de la distribution, les requérants font également état de réponses différentes d'un bureau à un autre, notamment sur l'application des règles contraignantes ou des interdictions d'insertion de certains contenus (chèques-cadeaux, chèques-vacances, tickets-restaurants, valeurs fiduciaires).

LA PART DE LA DIRECTION DE L'ENSEIGNE LA POSTE DANS LES LITIGES COLIS

Responsabilité de l'Enseigne La Poste



1 712 avis ont été émis en 2010 pour des différends portant sur le Colis. Dans 6 % de ces litiges a été identifiée une part de responsabilité du bureau de poste, soit moins qu'en 2009 (9 %). Comme pour le Courrier, l'Enseigne La Poste est impliquée dans les litiges Colis relatifs à des défauts présumés d'information ou d'erreurs de conseil.

De manière récurrente, de nombreux litiges naissent à propos de l'insertion de bijoux ou de valeurs au porteur dans des Colissimo emballages avec assurance optionnelle. Cela atteste des difficultés que peuvent rencontrer les guichetiers pour s'approprier la très dense documentation et les textes applicables (conditions générales et spécifiques de vente). Même si l'erreur ou le défaut de conseil sont fréquemment invoqués par les requérants, ils sont finalement assez peu reconnus après enquête par le Médiateur.



3.2 EXEMPLES DE MÉDIATION

Les exemples de médiation présentés font apparaître le rôle fondamental que jouent les guichetiers en termes de conseil. Ils mettent également en évidence toute la difficulté inhérente au métier de guichetier, qui nécessite d'avoir une connaissance claire et avisée de l'abondante réglementation, ainsi que des conditions générales et spécifiques de vente des produits.

FAUTE DE CONSEIL AVÉRÉE AU GUICHET

La prescription au guichet d'un produit inadapté et prohibé constitue une faute de conseil, qui engage intégralement la responsabilité de La Poste.

LE LITIGE

Madame C. se plaint de la perte d'un envoi PostExport avec étiquette export 3J qu'elle avait confié à La Poste à destination d'un pays africain.

L'INSTRUCTION

La perte de l'envoi est avérée. Madame C. indique avoir exprimé au guichet le souhait d'envoyer un Colissimo International suivi à destination d'un pays africain ainsi que la nature et la valeur du contenu de son envoi. L'agent de guichet lui a alors préconisé un PostExport assorti d'une option étiquette export 3J, qui n'est pas valable vers cette destination. Ce type de produit combiné n'est, non seulement, pas adapté à la demande et à la valeur du contenu, mais non admis vers cette destination, ce que le guichetier doit vérifier avant d'orienter le choix de sa cliente. Un Colissimo Recommandé International, un Colissimo emballage International ou un produit de la gamme Chronopost comptent parmi les choix possibles, étant donné le niveau de garantie souhaité, sachant que les possibilités de suivi vers ce pays africain offertes par la majorité de ces produits demeurent parfois théoriques. Cela aurait dû être indiqué à Madame C., en même temps que les garanties offertes en cas de retard, de perte ou d'avarie. Dans un tel cas, la responsabilité postale est engagée hors de toute limitation contractuelle, à hauteur de l'intégralité du préjudice résultant de la faute commise, qui a pu conduire à la perte de l'envoi.

LA CONCLUSION

Le Médiateur a conclu que l'entier préjudice justifié, majoré des frais de port, devait être compensé par La Poste, en faveur de Madame C.

VALIDITÉ DES PIÈCES D'IDENTITÉ À LA POSTE

La carte professionnelle ne fait pas partie de la liste exhaustive des pièces justificatives d'identité admises par La Poste pour les activités Courrier et Colis.

LE LITIGE

Monsieur E. se plaint du refus qui lui a été opposé par un bureau de poste de prendre en compte sa carte professionnelle aux fins de vérification d'identité pour le retrait au guichet d'un recommandé lui étant adressé.

L'INSTRUCTION

La Poste, étant responsable de sa politique de sûreté, est souveraine dans le choix des pièces auxquelles elle accorde une valeur justificative d'identité. Ce principe a été rappelé à l'Assemblée nationale : « L'acceptation de tous autres documents que la carte nationale d'identité ayant valeur de pièces justificatives d'identité a été laissée à la discrétion de chaque organisme (PTT, banques, Sécurité sociale, etc.) qui en limite l'énumération dans un souci de détecter plus aisément les pièces fausses ou falsifiées » (*J. O.*, 12 novembre 1984). En outre, le décret n° 2000-1277 du 26 décembre 2000 portant simplification des formalités administratives et suppression de la fiche d'état civil précise, en son article 2, la liste des documents permettant aux usagers de justifier leur identité dans les procédures administratives instruites par les administrations, services et établissements publics de l'État ou des collectivités territoriales, ou par les entreprises, caisses et organismes contrôlés par l'État. Les cartes professionnelles ne sont pas citées dans cette liste.

LA CONCLUSION

L'article 1er de l'arrêté du 19 septembre 2007, auquel Monsieur E. se référait, identifie les 13 pièces ou catégories de pièces permettant de justifier son identité au moment du vote dans les communes de 3 500 habitants et plus. Cet article ne vise pas les cartes professionnelles, notamment s'agissant de l'alinéa 7 qui vise « la carte d'identité de fonctionnaire de l'État avec photographie ». En effet, Monsieur E. ne justifiait pas de la qualité de fonctionnaire de l'État.



3.3 RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

RÉFÉRENCE UNIQUE DU DOSSIER DE RÉCLAMATION

À l'occasion de plusieurs saisines, le Médiateur a pu observer que les consommateurs se plaignent d'avoir obtenu, à chacun de leurs appels ou lettres, adressés aux services postaux contactés, une référence différente pour leurs réclamations, bien que leurs interventions portent sur le même objet. Au-delà de la critique de forme, les consommateurs dénoncent ainsi le manque de coordination dans le traitement de leurs réclamations, ce qui peut entraîner de regrettables erreurs d'appréciation. Faisant écho à cette critique, il a été constaté que le formulaire de réclamation La Poste 99999 comporte un encadré « Accusé de réception-Numéro de demande : SAV (avec indication du numéro de référence) » avec en regard de celui-ci la mention « Conservez ce volet, il constitue votre accusé de réception et vous fournit un numéro de demande unique ».
Le Médiateur recommande à La Poste de mener une réflexion sur la possibilité de créer un numéro unique réservé à la réclamation d'un client donné, de nature à faciliter le suivi et la coordination des réponses ou des recherches conduites à tout stade du traitement de celle-ci.

RÉPONSE DE LA POSTE

Dans le cadre de sa politique d'engagements clients, La Poste a pris l'engagement de transmettre un accusé de réception sous 48 h pour toute réclamation à laquelle une réponse n'aura pu être apportée immédiatement.
Un service consommateurs multicanal a été créé et déployé nationalement dès 2009 pour faciliter le dépôt des réclamations aussi bien par téléphone (au 3631), par Internet (sur l'espace service consommateurs du portail www.laposte.fr) que par courrier, soit par courrier libre, soit à l'aide d'un formulaire papier (assorti d'une enveloppe T) disponible en bureau de poste, agence postale communale, relais poste commerçant et centre de distribution du courrier.
Le formulaire papier de dépôt des réclamations concerne les réclamations portant sur les services de l'Enseigne, du Courrier et de ColiPoste. Il a été élaboré par l'ensemble des métiers avec les associations de consommateurs dans le cadre de groupes de travail sous l'animation conjointe du Médiateur et du Directeur de la Qualité du Groupe. Comme cela est rappelé dans la recommandation, ce formulaire comporte un encadré intitulé « Accusé de réception » assorti d'un numéro unique à chaque exemplaire.
Ce dispositif répond à une demande des associations de consommateurs qui souhaitaient que le consommateur puisse disposer immédiatement d'une trace de son dossier en cas de dépôt en bureau de poste.
À date, l'Enseigne La Poste, le Courrier et ColiPoste – dans leurs accusés de réception comme dans leurs réponses – mentionnent un numéro unique de dossier issu de leur propre système d'information, différent du numéro figurant sur le formulaire papier. Cependant, pour chaque métier, en cas de demande d'information du client sur le suivi de son dossier, une recherche sur la base du numéro de formulaire est possible pour les dossiers Enseigne et Courrier, et sur la base du numéro de Colissimo pour ColiPoste :

- Pour l'Enseigne La Poste, que ce soit pour les réclamations déposées au 3631, sur Internet, par le formulaire papier ou par courrier simple, l'accusé de réception transmis au client (immédiatement via Internet ou sous 48 h pour le téléphone ou le courrier) comporte un numéro de dossier unique directement issu de son système d'information ARC. Toutefois, à la demande du client, une recherche dans le système d'information à partir du numéro de formulaire papier est tout à fait possible.
- De son côté, le Courrier transmet également au client un accusé de réception (immédiatement via Internet ou sous 48 h pour le téléphone ou le courrier) qui comporte un numéro de dossier unique directement issu de son système d'information SIEC. Toutefois, en cas de rappel du 3631 par le client, la recherche de son dossier par le téléconseiller peut être effectuée sur la base du numéro de formulaire papier qui constitue un critère d'accès au dossier.
- Pour sa part, ColiPoste transmet dans la réponse au client un numéro unique de dossier issu des systèmes d'information de gestion des dossiers expéditeurs (Conso+) ou destinataires (Calisto). En cas de demande du client sur le suivi de son dossier de réclamation, le numéro de Colissimo constitue la clé principale de recherche.

Afin de supprimer toute confusion du client sur le numéro unique du dossier de réclamation, une réflexion va être conduite par la Direction de la Qualité du Groupe avec les Métiers pour requalifier le statut du numéro unique figurant sur les formulaires papier et modifier le message l'accompagnant. Ces travaux seront menés au premier trimestre 2011 et aboutiront à une nouvelle version du formulaire papier disponible avant la fin du premier semestre 2011. Parallèlement, une réflexion sur l'optimisation des conditions d'accès au suivi des dossiers de réclamation par les clients sera également menée dans les mêmes délais.



TAMPON APPOSÉ SUR CERTAINES CATÉGORIES DE COLISSIMO AUX FINS DE PREUVE DE L'OPÉRATION DE CONSEIL

Une note 09-451 interne à La Poste rend obligatoire à compter du 1er septembre 2009 l'apposition d'un tampon comportant la mention « Assurance optionnelle non souscrite » sur l'ensemble des Colissimo emballages et internationaux. Dans certaines affaires dont le Médiateur a eu à connaître, où le consommateur invoquait l'absence ou l'erreur de conseil, il a été conduit à alerter La Poste lorsque celle-ci avait omis d'apposer le tampon sur la liasse de dépôt. Le Médiateur a été conduit à s'interroger sur la nature de la mention apposée sur le tampon et le champ d'application de celui-ci. La note prescrit que le tampon doit comporter la mention : « Assurance optionnelle non souscrite par l'expéditeur ». Toutefois, le terme « optionnelle » est impropre s'agissant des produits internationaux qui proposent une assurance complémentaire ; rien ne dit que l'« option » ait été correctement proposée au consommateur, ni que celui-ci ait exprimé un refus éclairé. Elle est donc d'une portée assez faible.
Si elle souhaite conserver l'usage de ce tampon, La Poste devrait réfléchir au choix d'une mention plus adaptée, qui pourrait être la suivante : « Assurance complémentaire refusée par le client [ou l'expéditeur] ». Certains bureaux l'ont mise en place, avec des formulations diverses, avant même la promulgation de la note 09-451 et l'appliquent, fort justement, à l'ensemble des produits Colissimo.



D'autres se fondent sur une mauvaise lecture de la note pour apposer le tampon prescrit par la note 09-451 uniquement sur les Colissimo ordinaires. En effet, tous les Colissimo ont un régime d'assurance de base. Le conseil ne peut donc porter que sur le régime complémentaire au cas où la valeur du contenu dépasserait la valeur de l'indemnisation du régime de base, ou si le produit choisi par le client est inadapté, impliquant qu'il lui soit conseillé un report sur un autre produit (ex. : pour une marchandise de 1 000 € un client choisit un Colissimo Recommandé alors que, s'il souhaite s'assurer pour l'intégralité, on doit lui proposer un Colissimo emballage…). Il est clairement mentionné que cette option a été proposée et que le client l'a refusée. Cette mention semble être la seule qui offre une certaine garantie à La Poste lorsque la carence du conseil est soulevée. Le Médiateur recommande donc à La Poste de modifier le libellé du tampon et d'élargir son champ d'application sur l'ensemble des produits de la gamme colis grand public en se prononçant explicitement sur le caractère obligatoire de l'opération de conseil en matière d'assurance (ou l'étendue exacte de celle-ci) et, en tout état de cause, en en informant le consommateur.

RÉPONSE DE LA POSTE

La Direction de l'Enseigne La Poste et la Direction de ColiPoste ont fait part de leurs remarques sur cette recommandation.
La Direction de l'Enseigne La Poste remarque que depuis le 1er septembre 2009, le tampon comportant la mention « Assurance optionnelle non souscrite » est systématiquement apposé sur les Colissimo emballages et les Colissimo internationaux. Dans le cadre des recommandations formulées au titre 2010, le Médiateur propose que la mention du tampon soit modifiée en « Assurance complémentaire proposée et refusée par le client » afin d'en augmenter la portée. À la lecture des conditions spécifiques de vente des Colissimo concernés, il apparaît que la formule utilisée est « Assurance complémentaire » et non « optionnelle ». Il semble que le même terme doit être utilisé dans l'ensemble des documents émanant de La Poste, afin d'éviter toute difficulté d'interprétation en cas de litige avec le client. En ce qui concerne la mention « Proposée et refusée par le client », il serait nécessaire de s'assurer que tous les guichetiers proposent bien cette assurance optionnelle.
De plus, d'un point de vue strictement juridique, il n'est pas certain qu'un tel tampon prémunisse réellement La Poste et qu'il constitue une preuve acceptable du respect de l'obligation de conseil.



En vertu de ces deux points, l'Enseigne La Poste propose que le libellé du tampon soit modifié en « Assurance optionnelle proposée et non souscrite par le client ». Tous les Colissimo proposent un régime d'assurance de base. L'assurance optionnelle (ou Ad Valorem) ne peut être proposée aux clients que pour les offres suivantes :

- **Colissimo emballage France**
- **Colissimo emballage Outre-mer**
- **Colissimo emballage international**
- **Affranchissement Colissimo international**

Dans le cadre des recommandations formulées au titre de 2010, le Médiateur signale que certains bureaux l'appliquent à l'ensemble des Colissimo, d'autres seulement aux Colissimo ordinaires. En vertu de l'usage constaté du tampon en bureau de poste et de son application défaillante, l'Enseigne La Poste propose de rappeler à ses agents les règles d'utilisation et le périmètre des offres concernées en publiant une nouvelle note chartée en ce sens.

La Direction de ColiPoste observe que la proposition de nouvelle formulation de l'intitulé du tampon indiquant le refus par le client de recours à une assurance complémentaire est tout à fait pertinente et améliorerait effectivement la clarté de cette indication.

Toutefois, cette adaptation ne semble pas justifier les coûts de changement des tampons existants. Ce genre de démarche trouve sa limite dans l'impossibilité d'apposer des tampons pour toutes les conditions générales qui doivent être intégrées par l'expéditeur, en particulier pour les envois à l'international hors Union européenne.

Les conditions générales sont désormais disponibles dans tous les bureaux et en ligne, et des extraits importants sont imprimés au dos des liasses de transport. L'existence d'assurances complémentaires est une caractéristique des offres depuis plusieurs années. La Poste peut tout à fait considérer que ses clients peuvent savoir que l'indemnisation contractuelle par défaut est de 23 € par kilogramme et qu'un autre niveau requiert une demande spécifique. Le défaut de conseil en l'absence d'apposition du tampon cité ne semble donc plus devoir être retenu.

La nouvelle méthode de vente en cours de mise en place à l'Enseigne renforcera par ailleurs la logique de conseil auprès des clients.

À l'horizon 2012, pour des raisons liées à l'application complète de la réglementation douanière aux envois postaux et aux nouvelles règles de sécurité aérienne, il est fort probable que les envois à destination des pays hors Union européenne fassent l'objet d'un script de vente assisté par ordinateur avec saisie d'information par les guichetiers. L'intégration d'une question sur le choix ou non d'une assurance complémentaire pourra être étudiée.





NÉCESSITÉ DE PESER LES COLISSIMO EMBALLAGES AU MOMENT DE LEUR DÉPÔT

Le Colissimo emballage se décline en plusieurs formats auxquels correspond une résistance technique. S'agissant d'un produit pré-affranchi, le Colissimo emballage n'est pas pesé au moment du dépôt, contrairement aux autres produits de la gamme Colis. Cependant, de nombreuses saisines ont montré que l'absence de cette pesée pouvait priver les expéditeurs d'une indemnisation, notamment en cas de spoliation et de détérioration. En règle générale, lorsqu'un client formule une réclamation au motif d'une spoliation, l'un des éléments déterminants est le poids du colis. En effet, une spoliation supposant la disparition partielle ou totale du contenu d'un envoi, il est fort utile de comparer les différentes pesées réalisées au cours de l'acheminement du colis, à compter de son dépôt en bureau de poste. Or, en l'absence de pesée par le guichetier, aucune comparaison n'est possible entre le poids acheminé ou reçu par le destinataire et celui enregistré au moment du dépôt.

Il est, dès lors, délicat d'indiquer aux requérants que les données de suivi ne peuvent être exploitées en raison de la spécificité du produit choisi, d'autant plus qu'à défaut de preuve chiffrée de la spoliation alléguée une réponse défavorable est fréquemment apportée. En outre, dans deux affaires récentes, le Service Clients ColiPoste a rejeté la demande d'indemnisation au motif que la détérioration du colis était due au non-respect du poids maximum autorisé du format choisi. Sur ce point, les conditions spécifiques de vente du Colissimo emballage stipulent que « la responsabilité de La Poste ne saurait en aucun cas être engagée si le poids de l'envoi est supérieur à la résistance technique. En cas de non-respect des caractéristiques techniques précitées, aucune indemnisation au titre de l'avarie ne sera versée à l'expéditeur ». Lorsqu'un consommateur achète un produit de la gamme Colissimo emballage, il choisit un volume correspondant à la taille du contenu qu'il désire envoyer et non pas au poids de celui-ci. L'appellation M, L, XL tend d'ailleurs à renforcer cette notion de taille, mais n'indique rien sur la nécessité de respecter un poids maximum. Un client, d'ailleurs, est difficilement en mesure de vérifier le poids de son colis, en dehors d'un bureau de poste. En revanche, un guichetier qui connaît les propriétés du Colissimo emballage se trouve parfaitement en mesure de peser les colis et, le cas échéant, d'informer l'expéditeur quant à un éventuel dépassement de poids pouvant être à l'origine d'une avarie au cours du transport. C'est pourquoi, le Médiateur émet la recommandation que les guichetiers pèsent le Colissimo emballage au moment du dépôt comme tout autre produit Colis et que le résultat de la pesée apparaisse sur la preuve de dépôt. Par ailleurs, il est important que les guichetiers vérifient que la résistance technique du format choisi est respectée et, en cas de dépassement, qu'ils proposent un produit plus adapté au poids du contenu.

RÉPONSE DE LA POSTE

La Direction de l'Enseigne La Poste fait remarquer que le Colissimo emballage est un produit pré-affranchi dont le prix dépend de tranches de poids. Au moment de son dépôt le Colissimo emballage n'est pas pesé par l'agent. Dans le cadre des recommandations formulées au titre 2010, le Médiateur propose que les Colissimo emballages soient pesés, que l'agent vérifie la résistance technique du colis et que le poids du Colissimo soit imprimé





sur la preuve de dépôt remise au client. Dans un souci de réduire l'attente des clients pour les opérations simples en bureau de poste et d'allègement des temps d'enregistrement de la vente souhaitée par ColiPoste, le pesage et le contrôle du conditionnement sont effectués en cas de doute par le guichetier. Des instructions ont été données aux agents dans ce sens dans la note chartée DGELP. DV.A.10.289 du 14 juin 2010. De plus, l'affichage du poids du Colissimo emballage nécessite, d'une part, que la Direction du Colis modifie le feuillet 2 (preuve de dépôt) de la liasse spécifique aux Colissimo emballages, et d'autre part, de transmettre l'information (par voie papier ou électronique) au Service Clients de ColiPoste en cas de réclamation. Ce changement relève de la Direction du Colis dans une éventuelle évolution de son offre.

Afin d'aider les agents à faire des contrôles pertinents de poids et de conditionnement, l'Enseigne La Poste propose de rédiger les procédures ad hoc concernant le dépôt des Colissimo emballages et de les diffuser via une note chartée. Afin de mieux informer les clients des bureaux de poste des poids limites indiqués sur les Colissimo emballages et de leur utilisation pour calculer les indemnisations en cas de perte ou d'avarie, l'Enseigne La Poste propose de compléter son dispositif d'information en plaçant près des Colissimo emballages en libre-service un support d'information papier ou électronique présentant les offres et leurs caractéristiques.

La Direction de ColiPoste remarque que le poids maximum admissible dans chaque emballage y est clairement indiqué. Le petit nombre de différends sur l'intégrité de ces envois lors de leur remise ne justifie pas d'augmenter les coûts de prise en charge et donc les prix. Le process d'acheminement conduit en général à deux pesées complémentaires de ces envois sur les machines de tri de ColiPoste qui peuvent ou non étayer une violation de ces emballages. La majorité des incidents survenant sur ces emballages provient de leur mauvaise fermeture et en particulier du non-enlèvement de la bande de protection de l'adhésif de fermeture qui peut provoquer l'ouverture de l'emballage lors du premier tri mécanisé.



DEMANDES DE MÉDIATION RELATIVES À LA BANQUE POSTALE



4.1 ÉLÉMENTS STATISTIQUES

ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR

Au cours de l'année 2010, le Médiateur a reçu 4 235 demandes de médiation, contre 3 395 en 2009. Le nombre de dossiers enregistrés à l'arrivée progresse de 24,70 % (+ 840 dossiers). Le Médiateur a émis 1 845 avis en 2010 contre 1 652 en 2009, soit une progression de 11,70 % (+ 193 avis). Le taux d'éligibilité des saisines (avis émis/dossiers reçus) est de 43,60 %, contre 48,70 % en 2009.
Les demandes de médiation ont augmenté de 25 % par an au cours des deux dernières années. La fréquence des saisines s'explique par la bonne information qu'ont les clients sur l'existence du Médiateur et par un ressenti globalement positif sur l'efficacité du dispositif.

La période actuelle d'instabilité économique justifie aussi en partie cet afflux de demandes. Ainsi, le Médiateur constate, cette année encore, que la proportion des litiges liés au fonctionnement du compte courant a progressé et concerne désormais près de 30 % des affaires : problèmes de découverts, de mise en interdiction bancaire, mais aussi d'ouverture, de clôture et de transfert de comptes. Parmi les causes structurelles de la progression du nombre des saisines, il faut citer la poursuite du fort développement du crédit à La Banque Postale, qu'il s'agisse du crédit immobilier, dont les taux historiquement bas ont contribué à la croissance de l'activité, ou du crédit à la consommation, activité nouvelle, qui a démarré au printemps 2010.

Les demandes de médiation ont également été nombreuses en matière d'épargne réglementée, suite à la généralisation de la distribution du Livret A, aux contrôles de l'État sur la double détention des livrets, aux contrôles réglementaires de conformité à la détention des produits.

Avec le développement d'Internet et du commerce électronique, de plus en plus de clients répondent à des offres alléchantes, transfèrent de l'argent en temps réel et font le jeu des supposés vendeurs qui ne livrent jamais la marchandise payée. La Banque Postale met en place des parades, sensibilise les guichetiers en liaison avec la Direction de l'Enseigne La Poste, sans que cela suffise toujours à dissuader les clients mis en confiance et qui finissent par envoyer leur argent en pure perte. Ces affaires suscitent donc des demandes de médiation de plus en plus fréquentes.

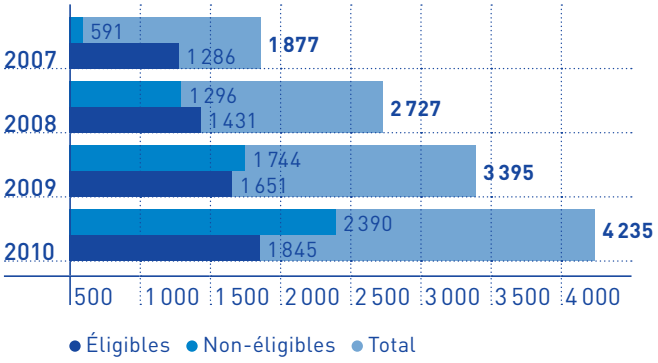
La Banque Postale met désormais à la disposition des clients des dépliants intitulés « Transferts d'argent, mettez-vous à l'abri des fraudes », qui présentent les différents scénarios d'escroqueries et qui rappellent les règles de prudence et la conduite à tenir en cas de fraude avérée.

Inversement, le Médiateur assiste à une diminution sensible des saisines pour des placements financiers, qui pourrait être due à une moindre commercialisation des produits boursiers soumis aux aléas des marchés, au profit de placements offrant la garantie du capital.

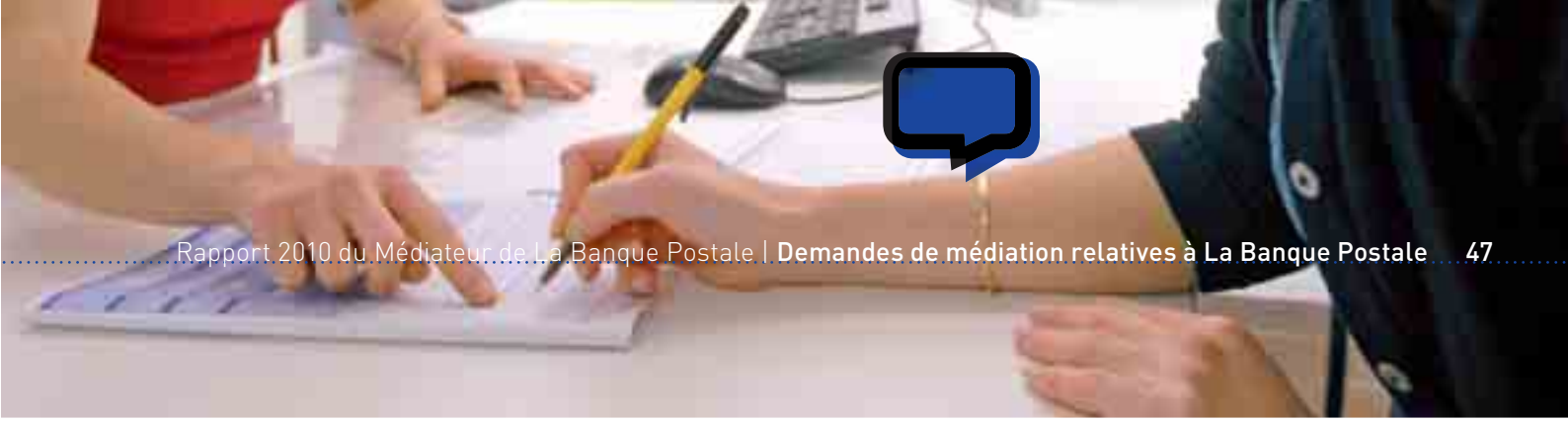
Litiges reçus en 2010 Services Financiers	Nbre	%
Estimés éligibles par le Médiateur	1 845	43,6
Estimés non-éligibles par le Médiateur	2 390	56,4
Total	4 235	100

Le graphique ci-dessous représente l'évolution du nombre des litiges soumis au Médiateur au cours des quatre dernières années. Les litiges non-éligibles à une médiation sont majoritaires, ce qui signifie que les requérants n'épuisent pas les voies de recours interne avant de saisir le Médiateur.

Évolution du nombre de litiges éligibles et non-éligibles

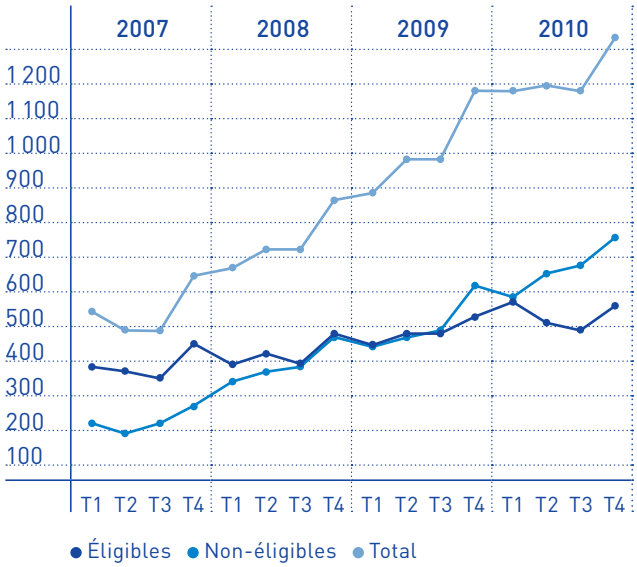


4 235
demandes de médiation en 2010.



L'analyse trimestrielle sur quatre ans permet d'observer une croissance en paliers : stabilité des saisines au cours des deuxième et troisième trimestres, et nouvelle croissance au quatrième trimestre, qui représente pratiquement 30 % de l'activité annuelle.

Évolution trimestrielle du nombre de litiges



Les courriers que reçoit le Médiateur expriment parfois un ressenti négatif à l'égard de la Banque, soit parce que les clients n'ont pu obtenir satisfaction à leur demande, soit parce que celle-ci n'a pas été mise en œuvre assez rapidement. Chaque fois qu'il le peut, le Médiateur s'efforce de renouer le dialogue entre les parties et de rétablir la confiance envers La Banque Postale. Pour autant, un certain nombre de différends récurrents pourraient être évités. Certains sont exposés dans les exemples retenus dans ce rapport, d'autres ont donné lieu à des recommandations également jointes, que La Banque Postale a accueillies favorablement.

1845
avis émis en 2010.

ORIGINE DE LA SAISINE

Le Médiateur intervient en dernier recours pour les litiges non résolus. Pour faire appel au Médiateur, le client doit au préalable avoir déposé une réclamation dans un bureau de poste ou auprès de son Centre Financier. S'il a reçu une réponse qui ne le satisfait pas, ou s'il n'a reçu aucune réponse dans le délai de deux mois, le client peut saisir le Médiateur, en lui adressant par courrier l'ensemble des pièces justificatives nécessaires à l'instruction du litige.
Le Médiateur peut être saisi directement par tout client de La Banque Postale, particulier ou professionnel. Les litiges présentés par des professionnels, peu nombreux, ne font pas l'objet d'un refus de médiation. Les saisines peuvent aussi être présentées par des intermédiaires, dûment mandatés par les clients. La saisine peut être initiée via Internet, mais elle doit être confirmée par l'envoi d'un dossier.

Les saisines directes sont un peu plus nombreuses chaque année et représentent désormais 92,7 % des dossiers reçus (92 % en 2009 ; 91,4 % en 2008). Dans 7,3 % des cas, la saisine est initiée par un intermédiaire. Les intermédiaires les plus fréquents sont les tuteurs, curateurs, mandataires (3,2 %, en baisse), les autres médiateurs (1,6 %, en hausse), les associations de consommateurs (0,9 %, en baisse), les avocats ou conseils (0,9 %, en baisse), les parlementaires ou élus (0,1 %, stable).

Origine de la saisine	Nbre	% global	% par origine
Par le client	3 925	92,7	100
Par courrier	3 888	91,8	99,1
Par Internet	37	0,9	0,9
Par un intermédiaire	310	7,3	100
dont par Internet	6		
Associations de consomm.	37	0,9	11,9
Avocat ou conseil	36	0,9	11,6
Parlementaire ou autre élu	5	0,1	1,6
Autre médiateur	67	1,6	21,6
Établissement de crédit	12	0,3	3,9
Tuteur, curateur ou mandataire	134	3,2	43,2
Autres	19	0,4	6,1
Total	4 235	100	



ANALYSE PAR THÈMES DES SAISINES

Les principales sources de litiges sont, par ordre décroissant :

• **le fonctionnement du compte (29,4 % des saisines) :** par exemple, l'exercice du droit à la mobilité bancaire, les situations sociales difficiles engendrant des litiges sur les interdictions bancaires, le niveau des frais, le découvert autorisé ;

• **les moyens de paiement (22,1 % des saisines) :** par exemple, des demandes de remboursement de préjudices suite au vol et à l'utilisation frauduleuse des moyens de paiement, le dépôt des chèques dans les urnes des bureaux de poste, le délai de crédit des chèques, les prélèvements sur compte effectués sans autorisation ;

• **l'épargne réglementée (15,4 %) :** essentiellement des clôtures de Livret d'Epargne Populaire pour perte du droit à ce compte, le transfert de livrets, le plafond des dépôts ;

• **les placements financiers et boursiers (14,6 %) :** les dossiers ont porté principalement sur le défaut de conseil lors de l'acquisition de parts de SICAV actions en 2000, qui recèlent encore des moins-values potentielles à ce jour ;

• **le crédit immobilier (8,6 %) :** nombreuses demandes de renégociation liées à la baisse des taux, éco-prêt à taux zéro, contestation des indemnités de remboursement anticipé de prêts, des frais intercalaires de mise à disposition ;

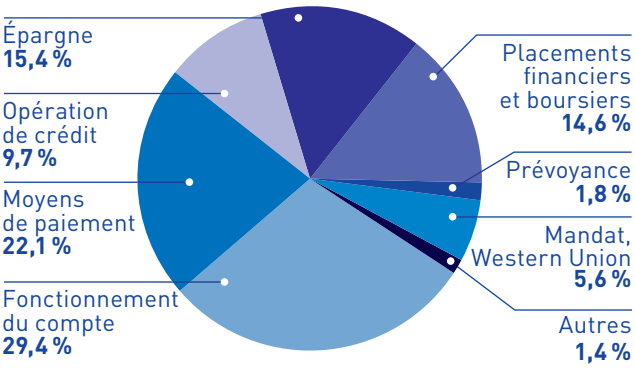
• **les mandats et Western Union (5,6 %) :** nombreuses demandes de remboursement d'escroqueries liées à l'utilisation d'Internet ;

• **la prévoyance (1,8 %) :** quelques réclamations sur les délais d'enregistrement des résiliations de contrats ;

• **les dossiers divers (1,4 %) :** qualité de l'accueil, accessibilité aux bureaux de poste, quelques faux billets ;

• **le crédit à la consommation (1,1 %) :** essentiellement des refus de prêt.

Répartition des dossiers reçus par thèmes



Les plus fortes évolutions de dossiers reçus par rapport à l'année précédente concernent :

• les mandats et Western Union (+ 110 dossiers, + 87,30 %)
• le crédit immobilier (+ 146 dossiers, + 67 %)
• le fonctionnement du compte (+ 319 dossiers, + 34,50 %)
• les moyens de paiement (+ 226 dossiers, + 31,80 %)

En revanche, on observe une diminution du nombre des litiges relatifs aux placements financiers et boursiers (– 132 dossiers, – 17,60 %). Les placements arrivés à échéance au cours de l'année 2010 prévoyaient la garantie du capital net investi à l'échéance, ce qui a préservé les clients de la chute des marchés actions depuis le 2e semestre 2007 et réduit en conséquence le nombre de réclamations. Le tableau ci-après détaille les dossiers reçus (enregistrés) et traités (ayant donné lieu à l'émission d'un avis).





Thèmes	Reçus	Traités
Fonctionnement du compte	**1 245**	**578**
Ouverture, clôture, transfert	268	139
Découvert autorisé ou non autorisé	121	55
Interdiction bancaire	243	119
Contestations d'écritures	613	265
Moyens de paiement	**937**	**468**
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse…)	445	246
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse, falsification…)	267	123
Retraits aux guichets	8	3
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement…)	217	96
Ventes avec primes	–	–
Ventes groupées	–	–
Tarification	**336**	**69**
Fonctionnement du compte de dépôt	122	36
Fonctionnement du compte-titres	78	5
Moyens de paiement	57	17
Épargne	29	4
Crédit immobilier	21	5
Autres	29	2
Opération de crédit		
Refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, renégociation…	**412**	**132**
Immobilier	364	127
Consommation	48	5
Épargne		
CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée…	**651**	**321**
Logement	109	52
Ordinaire	542	269
Placements financiers et boursiers		
Opérations sur titres, mauvaise exécution d'un titre…	**617**	**235**
Assurance-vie	432	152
Compte-titres PEA	150	65
Autres produits	35	18
Prévoyance	**76**	**22**
Autres	**297**	**89**
Mandats et Western Union	236	75
Divers (saisines à objets multiples)	61	14
Total hors tarification	**4 235**	**1 845**

DOSSIERS NON-ÉLIGIBLES

La principale raison de la non-éligibilité des dossiers est l'absence de traitement préalable dans les services. Il s'agit de dossiers qui sont soumis au Médiateur sans que les services de La Banque Postale aient été saisis par les clients d'une réclamation préalable. La part de ces dossiers sur le total des dossiers non-éligibles augmente chaque année : 77,5 % en 2008, 80,6 % en 2009, 83,8 % en 2010. Ainsi, en 2010, le Médiateur a réorienté 2 390 dossiers qui ne relevaient pas de la médiation mais d'une première réclamation. Ces chiffres ne signifient pas une dégradation de la qualité, mais plutôt une élévation du niveau d'exigence et un besoin croissant de considération des clients dans la prise en charge de leurs difficultés. Ils veulent être rapidement servis, conseillés, renseignés, ils cherchent un interlocuteur réputé compétent et pensent que le Médiateur sera leur meilleur interlocuteur.

Tous ces dossiers sont donc réorientés vers les services, non pour des raisons de fond, mais en raison d'une « incompétence procédurale » du Médiateur. Le Médiateur accuse réception au réclamant avant de transmettre sa réclamation au service concerné. Le réclamant est informé 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.

Dans la catégorie des dossiers non-éligibles figurent aussi ceux que le Médiateur renvoie pour réexamen dans les services, même si ces derniers ont apporté une réponse à la réclamation qui justifierait l'éligibilité du dossier. C'est la procédure d'« envoi en recours vers les services » qui représente 7,6 % des cas d'inéligibilité recensés. Le Médiateur utilise cette procédure quand il considère qu'un réexamen du dossier par La Banque Postale est préférable à l'émission d'un avis. C'est généralement le cas lorsque la réponse du service est entachée d'une erreur manifeste d'appréciation, qui semble pouvoir être corrigée par un simple réexamen du dossier et plus rapidement que par l'émission d'un avis. Dans tous les cas, le client est informé de cette transmission en recours et de la possibilité de revenir vers le Médiateur. L'expérience montre que les dossiers de l'espèce sont réexaminés avec la plus grande attention et qu'ils ne donnent généralement pas lieu à nouvelle saisine.

Lorsque le Médiateur est saisi de contestations relatives à la gestion des contrats d'assurance, il les transmet aux Médiateurs des établissements partenaires, principalement le Médiateur de CNP Assurances, s'agissant de la gestion des contrats d'assurance-vie, ou le Médiateur d'Alliatys, concernant les contestations liés à l'assurance des moyens de paiement. L'envoi en recours vers d'autres Médiateurs représente environ 6 % des dossiers non-éligibles.

Les clients de La Banque Postale sont de plus en plus nombreux à réclamer des remises de frais bancaires, même si les tarifs de La Banque Postale ont l'avantage d'être parmi les plus bas du marché. 8 % des saisines comportent en effet une problématique de tarifs. Le Médiateur considère qu'il est de son devoir d'instruire de tels dossiers lorsque la demande de remboursement est motivée par une erreur réelle ou présumée de La Banque Postale. Il veille notamment à ce que les personnes en situation de surendettement ne soient pas facturées de frais de rejet de prélèvements, ou qu'elles bénéficient d'une rétrocession de frais s'ils ont été perçus à tort, conformément à la loi n° 2010-737 du 2 juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation.
En revanche, il considère qu'il n'a pas compétence à se prononcer sur des demandes d'ordre strictement commercial, qui ne concernent pas la réparation d'une erreur de service. Ces demandes relatives à la politique tarifaire ne relèvent pas, à proprement parler, du champ de la médiation. Le plus souvent, le Médiateur émet un avis simplifié pour rappeler ces règles. Il est vrai que dans quelques cas (29 en 2010), le Médiateur n'a pu rester insensible aux difficultés exprimées par quelques plaignants en détresse financière et a transmis le dossier aux services en leur laissant le soin d'apprécier l'opportunité d'un geste commercial (1,2 % des dossiers non-éligibles).
Enfin, le Médiateur a estimé non-éligibles pour absence de litige (0,4 % des cas d'inéligibilité) des remarques très générales sur la qualité de service, des demandes de renseignement sur les produits ou le fonctionnement des services, des questions relatives à la politique commerciale de la Banque.

Seulement

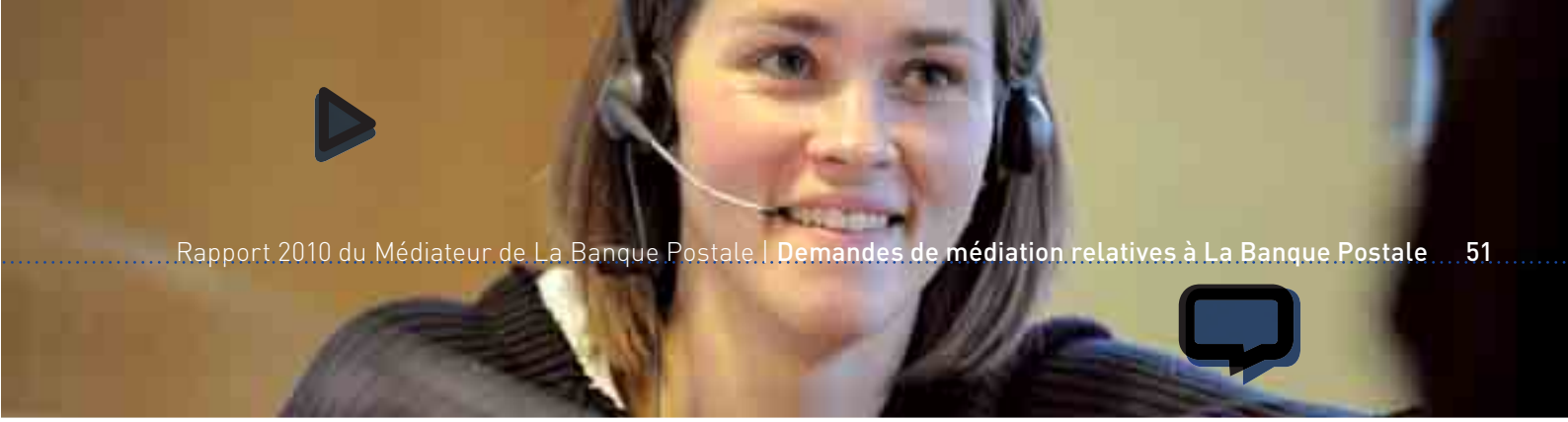
8 %

de dossiers déclarés non-éligibles reviennent au Médiateur.

Motifs invoqués pour les litiges estimés non-éligibles	Nbre	%
Pas de traitement préalable par le Service Clients	2 004	83,8
Politique tarifaire	29	1,2
Action contentieuse en cours	5	0,2
Médiateur saisi en copie	5	0,2
Considérations générales ou inappropriées	10	0,4
Envoi en recours vers les services	181	7,6
Envoi en recours vers d'autres Médiateurs	138	5,8
Autres	18	0,8
Total	2 390	100

Seulement 8 % de ces dossiers déclarés non-éligibles reviennent au Médiateur, le plus souvent parce que les clients estiment que la réponse qu'ils ont obtenue n'est pas satisfaisante. Sur le total des dossiers ainsi rouverts (192), 18 % concernent l'assurance prévoyance, 14 % les mandats et transferts d'argent, 13 % le crédit immobilier, 12 % les placements financiers, 12 % les moyens de paiement, 8 % l'épargne réglementée, 7 % le fonctionnement du compte courant postal, 16 % des affaires « diverses ».





DÉLAIS DE TRAITEMENT

La loi MURCEF fixe un délai de deux mois au Médiateur pour rendre son avis. La période concernée par ce compte rendu, soit l'année 2010, considérée du 1er janvier au 31 décembre 2010 pour les litiges reçus par le Médiateur, est donc prolongée jusqu'au 28 février 2011 pour l'instruction des affaires éligibles.
Les résultats mesurés à la fin du mois de février 2011 montrent que le Médiateur a émis ses avis dans le délai moyen de 48,3 jours, à compter de la date à laquelle il a accusé réception au réclamant. Les délais sont raccourcis de 0,9 jour par rapport à l'exercice 2009 (49,2 jours). Le délai global de traitement, mesuré entre la date de réception de la saisine du requérant et la date de l'émission de l'avis passe de 58,3 jours en 2009 à 55,8 jours en 2010. Ce gain de 2,5 jours correspond essentiellement à l'amélioration du temps d'émission des accusés de réception aux réclamants.

Identification	Nbre de jours
Fonctionnement du compte	52,8
Moyens de paiement	59,2
Crédit immobilier	61,7
Crédit à la consommation	40,2
Épargne	56,9
Placements financiers et boursiers	47,9
Assurances	45
Mandats et Western Union	70,8
Autres	56,6
Total	55,8

Le temps moyen de réponse des services pour l'envoi au Médiateur des premières pièces nécessaires à l'instruction des dossiers est de 23,9 jours, à rapprocher de 22,9 jours en 2009, soit un délai supplémentaire d'une journée.

Cependant, on enregistre des améliorations significatives par rapport à 2009 en matière de crédit immobilier (gain de près de 8 jours), en matière de placements financiers (gain de près de 4 jours) et d'assurances (gain de 12,5 jours). C'est le résultat de mesures d'organisation prises par La Banque Postale.

Pour les autres catégories de litiges, le temps de réponse des services a été sensiblement allongé, notamment pour les mandats et Western Union, probablement du fait de l'augmentation assez forte des saisines pour ce motif (126 en 2009 et 236 en 2010) et parce que les litiges ont souvent une dimension internationale.
Le temps d'émission des avis est aussi étroitement lié au degré de complexité des dossiers et à la multiplicité des services concernés par une même affaire.

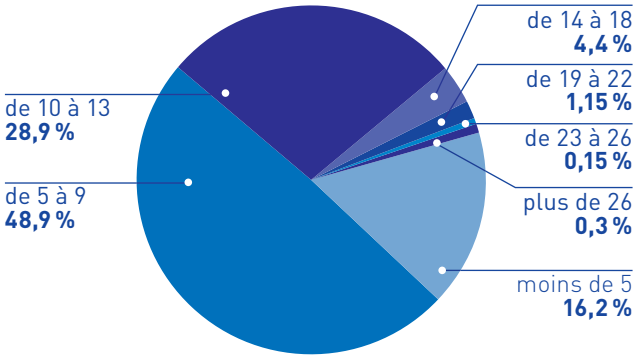
En définitive, le Médiateur a émis ses avis dans un délai moyen de 55,8 jours, donc inférieur à l'objectif des deux mois, et en amélioration de 2,5 jours par rapport à l'année précédente, ceci malgré une augmentation des saisines de près de 25 % et des avis émis de près de 12 %.

Cette amélioration s'explique de plusieurs façons :
• la création du Service Client Opérationnel Réclamations a permis de raccourcir les délais intermédiaires, pour les litiges portant sur les placements et les assurances, ce service fournissant des dossiers complets lorsque l'affaire est déclarée éligible à une médiation ;
• les Directeurs commerciaux régionaux bancaires font désormais remonter plus rapidement les dossiers de crédit immobilier lorsque le Médiateur est saisi par un client insatisfait. Compte tenu du nombre croissant de ces litiges, en lien avec le développement de l'activité, c'est un point essentiel à souligner et à conforter ;
• les Centres Financiers ont pris l'habitude de régulariser par eux-mêmes certains litiges simples, dès réception d'un courrier de demande de pièces de la part du Médiateur, ce qui a permis de clôturer plus rapidement un certain nombre d'affaires dans un sens favorable aux clients, parfois dans un délai record, le Médiateur se contentant alors d'émettre un « avis de clôture », constatant la régularisation intervenue. C'est notamment le cas des demandes de clôture ou de transfert de comptes ;
• certains avis, qui ne nécessitent pas d'investigations poussées du Médiateur par rapport au dossier constitué par les clients, ont pu être émis sans demande de pièces complémentaires aux services, d'où un délai de demande de pièces égal à zéro et l'émission de l'avis à réception de la saisine (« avis simplifiés ») ;
• les services du Médiateur sont parvenus à faire face à un nouvel afflux de demandes grâce à un effort renouvelé de productivité et à un pilotage très précis de l'activité.

À la date du 28 février 2011, tous les dossiers 2010 avaient été traités et les avis rendus. Ainsi, le Médiateur est parvenu, sinon à traiter 100 % des dossiers en deux mois, du moins à traiter l'ensemble des dossiers dans un délai plus court, dans un contexte de croissance soutenue depuis plusieurs années et à effectif constant.



Délai de traitement en semaines par le Médiateur



NATURE DES CONCLUSIONS

Nature des conclusions	Nbre	%
Favorables	873	47,3
Partiellement favorables	251	13,6
Défavorables	721	39,1

Le pourcentage d'avis favorables et de réponses positives des services à réception de la lettre du client transmise par le Médiateur (interventions) progresse fortement par rapport à l'exercice 2009 (de 42,5 % en 2009 à 47,3 % en 2010). Ceci s'explique par un nombre assez important de situations qui ont pu être débloquées du seul fait de la saisine, comme les demandes de clôtures ou de transferts de comptes. Les conclusions défavorables diminuent corrélativement (de 44,5 % en 2009 à 39,1 % en 2010). Dans 13,6 % des cas, le Médiateur a rendu un avis partiellement favorable ou a proposé un geste commercial. Ces chiffres démontrent que plus de 60 % des interventions devant le Médiateur étaient justifiées, au moins en partie.

94 %

des avis émis par le Médiateur ont permis de régler définitivement le litige.

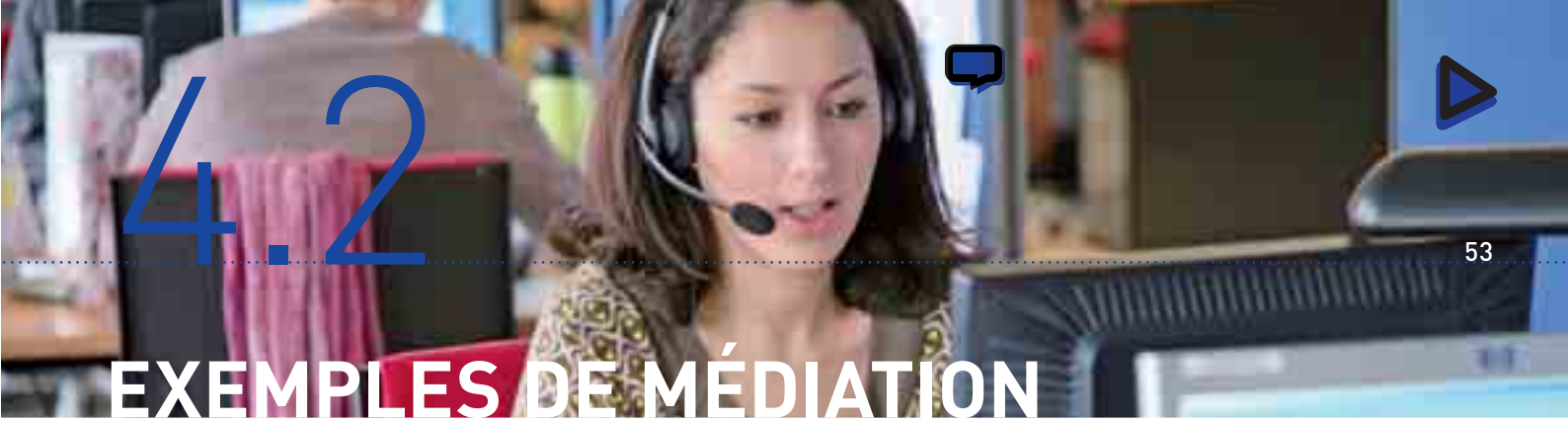
CONTESTATIONS D'AVIS PAR LE REQUÉRANT

Les avis du Médiateur ont été suivis par les services pour l'ensemble des dossiers instruits en 2010. Dans 94 % des cas, l'avis du Médiateur a permis de régler définitivement le litige, dès l'émission de l'avis. Dans 6 % des cas, les clients ont contesté l'avis rendu, le plus souvent sans raison valable. Cela accroît la tâche du Médiateur qui est amené, sauf élément nouveau porté à sa connaissance, à confirmer son avis.

ASPECTS FINANCIERS

Le Médiateur a proposé d'indemniser 478 dossiers en 2010, pour un montant de 393 157 €, soit une diminution de 68 769 € par rapport à 2009. L'indemnisation va de 1 € à 23 490 € pour un dossier. Les indemnisations liées aux placements financiers et aux assurances représentent 42,5 % des indemnités versées (en baisse). Celles liées au crédit représentent 12 % (en hausse). Celles liées au fonctionnement du compte et aux moyens de paiement représentent 24 % (stable). L'Épargne progresse à 19,5 %. Les mandats et Western Union représentent 2 % (stable). Le montant moyen ressort, tous litiges confondus, à 822,5 € par dossier indemnisé (contre 912,9 € en 2009).





4.2 EXEMPLES DE MÉDIATION

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

FONCTIONNEMENT DU COMPTE COURANT

DÉLAI ANORMAL POUR LA CLÔTURE D'UN COMPTE

La clôture d'un compte courant postal doit intervenir dans un délai de trente jours.

LE LITIGE

Une cliente de La Banque Postale a demandé la clôture de son compte courant postal en janvier et l'opération n'a été effective qu'en octobre.

L'INSTRUCTION

La titulaire résidait dans une région différente du Centre Financier qui gérait son compte et faisait des séjours fréquents à l'étranger. Sur son compte, un virement mensuel international avait été mis en place. L'arrêt du virement n'aurait pas été sollicité en même temps que la clôture du compte et, en l'absence d'instructions, le centre n'a pas engagé la procédure de clôture. La situation reste en l'état pendant six mois, car ni la cliente qui continue à faire des opérations sur son compte au moyen de sa carte bancaire, et qui ne s'inquiète pas de la poursuite du virement, ni le Centre Financier n'entament un dialogue. De plus, des frais de tenue de compte sont normalement prélevés. Fin juin, la cliente ramène l'avoir de son compte à 0 et réitère sa demande de clôture. On lui demande de restituer sa carte bancaire, ce qu'elle fait immédiatement, mais une nouvelle carte est émise et lui est adressée. Elle la refuse. La carte faisant partie de la formule de compte, on l'avertit du risque de résiliation de son compte. L'avoir du compte étant nul, le virement international ne peut être effectué et des frais de rejet de prélèvement sont facturés. Mais simultanément, les frais liés au virement sont prélevés alors que ce même virement n'est pas effectué. L'apparition d'un découvert empêche désormais la clôture du compte. Pendant trois mois, les mêmes opérations (rejet du prélèvement, perception de frais de rejet de prélèvement en même temps que de frais de virement) se poursuivent. La titulaire effectue un versement pour ramener l'avoir de son compte à 0 mais, le mois suivant, le même scénario se reproduit. Le 30 septembre, le Centre Financier indique à la cliente que la clôture de son compte est réalisée, mais début octobre des frais de tenue de compte puis des frais de rejet de prélèvement sont encore prélevés. La cliente demande que tous les frais lui soient remboursés et souhaite une indemnisation pour toutes les démarches effectuées.

LA CONCLUSION

Au regard des circonstances de l'espèce, le Médiateur a donné une suite favorable et accorde, en plus du remboursement des frais indus, une indemnisation de 180 €.

PERTE DE CHÈQUE BÉNÉFICIAIRE DANS LE CIRCUIT INTERNE DE LA BANQUE POSTALE

La remise de chèques bénéficiaires contre bordereau engage la responsabilité de La Banque Postale.

LE LITIGE

Un client sollicite l'intervention du Médiateur afin que La Banque Postale accepte de porter au crédit de son compte courant postal la somme de 191 € représentant le total de trois chèques bénéficiaires remis contre bordereau comportant le timbre à date du bureau de poste de C. le 3 septembre 2010.

L'INSTRUCTION

Le Médiateur constate que les trois chèques déposés contre bordereau certifié par le bureau de poste ont incontestablement été remis à La Banque Postale, dont la responsabilité est ainsi engagée envers le titulaire du compte dont les titres ont été égarés. Le Centre Financier souhaite préciser que des recherches ont été menées par ses services et que ce retard de crédit n'a pas entraîné de frais de fonctionnement pour le CCP. Cependant, ce centre a reconnu que sa responsabilité indemnitaire était engagée et a informé le Médiateur qu'il avait versé 191 € sur le CCP.

LA CONCLUSION

Ce versement a clos le dossier de médiation.



ÉPARGNE

CLÔTURE D'UN COMPTE D'ÉPARGNE CONTESTÉE

La clôture d'un compte nécessite un contrôle rigoureux de la demande des clients.

LE LITIGE

Madame A., désirant faire une opération sur son compte d'épargne, a appris par son conseiller bancaire qu'elle en avait demandé la clôture et le transfert des fonds correspondants sur un compte de la banque HSBC. Or, Madame A. n'a jamais ouvert de compte dans cette banque.

L'INSTRUCTION

Le Médiateur s'est tourné vers La Banque Postale qui lui a confirmé les faits et lui a précisé que, malgré plusieurs demandes adressées à HSBC, elle n'avait pas obtenu la restitution des fonds. Compte tenu que la bonne foi de la cliente ne paraissait pas pouvoir être mise en doute, le Médiateur a demandé à La Banque Postale de lui fournir le document que sa cliente avait signé pour demander la clôture de son compte d'épargne et le transfert des fonds, ou, à défaut, de rétablir la situation de son compte. Il est apparu que La Banque Postale avait bien reçu une demande de clôture du livret A de Madame A dans le cadre d'une double détention de livret. Celle-ci était libellée de la manière suivante : « Le traitement automatisé FICOBA fait apparaître qu'un Livret A, dont vous trouverez les références ci-dessous, est resté ouvert dans vos livres à mon nom, ce qui m'expose à une taxation des intérêts et à une amende fiscale. Je vous demande en conséquence de bien vouloir clôturer sans délai mon Livret A et de verser les fonds correspondants sur le compte Banque Populaire de Madame A. » La Banque Postale, en exécutant cet ordre, a utilisé le relevé d'identité bancaire d'un autre client, détenteur d'un compte à la banque HSBC.

LA CONCLUSION

Le Médiateur a donc demandé que La Banque Postale transfère, sur le compte de Madame A. ouvert à la Banque Populaire, les fonds de son Livret A, augmentés des intérêts au taux du Livret A que ce livret aurait produits depuis sa clôture.

OPÉRATIONS AU GUICHET

PREUVE DES VERSEMENTS

Le bordereau fait foi sauf preuve contraire.

LE LITIGE 1

Madame B. a saisi le Médiateur en juin 2010 afin d'obtenir une somme de 100 € qui n'aurait pas été créditée sur son compte courant postal à la suite d'une remise d'espèces au guichet d'un bureau de poste. En effet, le guichetier n'avait crédité son compte que d'un montant de 200 € alors que la remise aurait été de 300 €.

LA CONCLUSION 1

Après analyse, le Médiateur a refusé de faire droit à la requête de Madame B. En effet, la somme de 200 € était bien indiquée en chiffres et en lettres sur le bordereau de versement, et Madame B. n'apportait aucune preuve d'une remise d'un montant différent.

LE LITIGE 2

Dans une autre affaire, Monsieur K. demandait, en octobre 2010, au Médiateur d'intervenir afin que lui soit remboursée une somme de 200 €. En effet, à la suite d'un versement au guichet d'un bureau de poste qui, selon lui, était de 500 €, les agents du bureau de poste avaient procédé sans l'en avertir à une reprise de 200 € sur son compte, au motif que son versement n'aurait en fait été que de 300 €.

LA CONCLUSION 2

Après analyse, le Médiateur a constaté que le bordereau de versement portait bien la somme de 500 € et que le bureau de poste ne rapportait pas la preuve que la remise était d'un montant différent. De surcroît, le Médiateur a estimé que les agents du bureau de poste avaient commis une faute en reprenant d'office l'argent sur le compte de Monsieur K. Il faut souligner, en effet, que lors d'un retrait ou d'un versement les billets doivent être comptés contradictoirement avant l'enregistrement informatique de l'opération et que le bordereau de versement ou de retrait constitue la preuve matérielle de celle-ci. En cas d'erreur dûment constatée, et si le client a quitté le bureau de poste, il convient de l'inviter à se déplacer de nouveau et d'obtenir son accord avant toute rectification.



CRÉDIT IMMOBILIER

DEMANDE D'INDEMNISATION EN RAISON D'UN RETARD IMPORTANT DANS LE TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE REMBOURSEMENT ANTICIPÉ D'UN PRÊT

Un retard important dans le traitement d'une demande de remboursement anticipé d'un prêt peut conduire à indemnisation.

LE LITIGE

Madame J. a demandé le 2 février 2010 le remboursement anticipé de son prêt relais au moyen d'une avance sur son contrat d'assurance-vie. À la suite de divers dysfonctionnements, le paiement de l'avance sur le contrat d'assurance-vie n'a été crédité sur le compte de Madame J. que le 28 avril 2010, et le remboursement anticipé de son prêt n'a été effectué que le 6 mai 2010. Madame J. a demandé le remboursement des intérêts du prêt réglés pendant cette période, soit 4 000 €, et 1 000 € pour le préjudice moral.

L'INSTRUCTION

Le Médiateur a constaté que le contrat de prêt prévoyait la possibilité de remboursement anticipé du prêt sous réserve d'un préavis d'un mois. Il a donc estimé que le calcul des intérêts à rembourser à Madame J ne pouvait courir qu'à compter du 2 mars 2010 et non du 2 février, comme cette dernière le demandait. Par ailleurs, si le paiement de l'avance sur le contrat d'assurance-vie de l'emprunteuse devant servir au remboursement du prêt avait été réalisé le 2 mars, Madame J. aurait supporté le paiement d'intérêts à un taux quasi équivalent à celui de son prêt. Le Médiateur a donc estimé qu'il fallait défalquer du montant des intérêts et assurance du prêt à lui rembourser le montant des intérêts qu'elle aurait eu à régler au titre de l'avance de son assurance-vie entre le 2 mars et le 28 avril 2010. En ce qui concerne la somme de 1 000 € demandée au titre du préjudice moral, il a estimé que le lien de causalité entre le traitement médical suivi par Madame J. et les dysfonctionnements constatés n'était pas formellement démontré, d'autant que le stress invoqué par cette dernière pouvait également provenir de la difficulté qu'elle rencontrait pour la vente de son bien. Le Médiateur a cependant pris en compte les démarches accomplies par Madame J. pour obtenir satisfaction et a préconisé à ce titre le versement d'une somme de 300 €.

LA CONCLUSION

L'indemnisation versée à Madame J. s'est élevée à un montant total de 498,24 €.





CRÉDIT À LA CONSOMMATION

LE PRÊT À LA CONSOMMATION IMPOSE LA PREUVE PAR LA BANQUE DU RESPECT DU FORMALISME LÉGAL

Le prêteur doit émettre une offre préalable comportant un formulaire de rétractation.

LE LITIGE

Une cliente sollicite l'intervention du Médiateur pour que La Banque Postale Financement accepte de lui rembourser les frais de dossier d'un prêt à la consommation de 10 000 € concédé tardivement.

L'INSTRUCTION

La cliente relate que trois semaines après sa demande, ne parvenant à obtenir aucune information sur le prêt demandé, elle a sollicité un autre organisme de prêt à la consommation et obtenu le versement demandé sous neuf jours. C'est alors que, bien que n'ayant émis aucun accord formel préalable, La Banque Postale verse sur le compte courant postal la somme de 10 000 €. La réclamante réagit par téléphone et signale qu'elle n'a plus besoin de ce prêt, concédé trop tardivement et dont elle n'entend pas acquitter les frais de dossier. La Banque Postale annule le prêt mais ne veut pas accepter la demande de remboursement de frais, parce qu'un refus de prêt ne peut légalement se faire que dans un délai de sept jours après la demande par renvoi en courrier recommandé du bordereau de rétractation. Le Médiateur observe que La Banque Postale ne nie pas que le délai de traitement de la demande de prêt ait été anormal. En outre, La Banque Postale n'établit pas avoir transmis un bordereau de rétractation à sa cliente, qui conteste l'avoir reçu.

LA CONCLUSION

Le Médiateur émet l'avis que La Banque Postale, qui ne rapporte pas la preuve qui pèse sur elle que son action est parfaitement régulière et contractuellement opposable, ne peut pas refuser la demande indemnitaire de sa cliente et doit lui rembourser les frais de dossier.





PRÉVOYANCE

LE RESPECT DES CONDITIONS DE SOUSCRIPTION S'IMPOSE AUX CLIENTS

La fausse déclaration intentionnelle à l'assurance entraîne la nullité du contrat.

LE LITIGE

Après le décès de son épouse, Monsieur D. réclamait le versement du capital décès prévu au titre du contrat de prévoyance souscrit par la cliente.

L'INSTRUCTION

Toute personne physique titulaire d'un compte courant postal peut en effet adhérer à un contrat de prévoyance, sous réserve toutefois pour être accepté dans l'assurance, de pouvoir signer la déclaration d'état de santé intégrée à la demande d'adhésion. L'adhérent doit ainsi pouvoir déclarer sur l'honneur « ne pas être, ne pas avoir été au cours des cinq dernières années, ni en arrêt de travail de plus de quinze jours consécutifs pour raison de santé, ni sous traitement médical de plus de trente jours… ». Monsieur D. précisait pourtant que son épouse était malade au moment de la signature du contrat, sa longue maladie et une opération chirurgicale ne lui permettant pas, en tout état de cause, de signer la déclaration d'état de santé.

LA CONCLUSION

Le Médiateur ne pouvait dans ces conditions demander à La Banque Postale Prévoyance la mise en œuvre de ce contrat et le versement du capital décès.

LES CONSEILLERS FINANCIERS DOIVENT CONNAÎTRE LES CONDITIONS GÉNÉRALES DES CONTRATS QU'ILS COMMERCIALISENT

La « Formule Famille » du contrat de prévoyance couvre en l'occurrence le partenaire cosignataire d'un PACS.

LE LITIGE

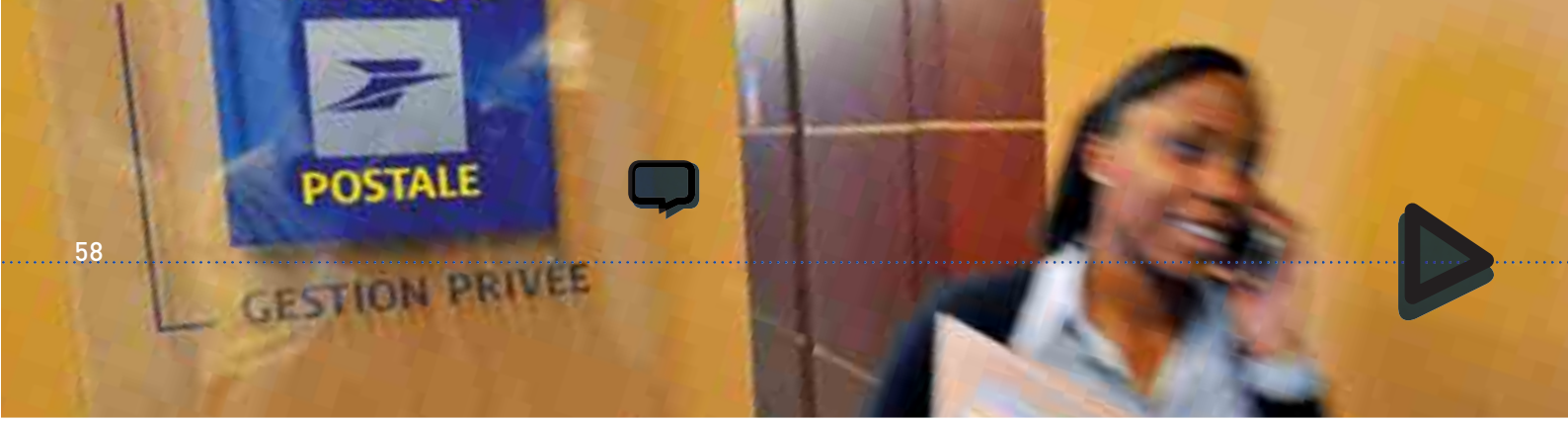
Monsieur S. contestait le bien-fondé de son adhésion à un contrat d'assurance « Formule Individuelle » qui a pour objet de garantir l'indemnisation des préjudices résultant d'un accident garanti survenu dans le cadre de la vie privée, alors que Monsieur F., avec lequel il est pacsé depuis l'année 2000, avait souscrit le même contrat en « Formule Famille » un an auparavant.

L'INSTRUCTION

Les conditions générales valant note d'information afférentes à ce contrat précisent que dans la « Formule Famille », « ont la qualité d'assuré, l'adhérent lui-même, son conjoint ou concubin notoire ou son partenaire cosignataire d'un PACS… ».

LA CONCLUSION

Observant que Monsieur S. était déjà assuré au titre du contrat « Formule Famille » auquel Monsieur F. avait adhéré, le Médiateur a émis l'avis que La Banque Postale rembourse l'intégralité des cotisations versées par le réclamant.



PLACEMENTS FINANCIERS

OPÉRATIONS SUR TITRES

Délais de traitement d'un mandat-réponse valant ordre de Bourse.

LE LITIGE

Un client conteste la date et la valeur retenues pour l'exécution d'un ordre.

L'INSTRUCTION

Un client de La Banque Postale détient des actions d'une société, et il est informé en juin 2010 d'une opération sur ces titres, à savoir l'émission d'actions à bons de souscription d'actions, qui lui accorde des droits préférentiels de souscription d'actions nouvelles. Le client décide de vendre la totalité de ses droits et il dépose au bureau de poste son mandat-réponse en même temps que celui de ses parents, qui sont concernés par la même opération sur titres. Les mandats sont envoyés au Centre Financier de la région de résidence du client puis redirigés vers le Centre Financier qui gère les comptes-titres des clients. Ils n'y sont pas reçus le même jour et sont donc traités à une date différente. Le second ordre est traité le dernier jour qui avait été fixé pour l'opération sur titres et à un cours (0,01 €) très inférieur à celui appliqué au premier ordre. Le client ne comprend pas cette différence de traitement entre les deux ordres qui ont été déposés simultanément et estime n'être pas responsable d'un retard de transmission ou de traitement dans les services. Il souhaite donc l'application du même cours de vente pour les deux ordres.

LA CONCLUSION

La différence de traitement des ordres n'étant pas compréhensible, le Médiateur donne satisfaction au client.

PERTE EN PLACEMENTS

L'absence de formalisation du conseil prodigué peut conduire le Médiateur à considérer que la volonté du client n'a pas été vérifiée et validée lors de la souscription.

LE LITIGE

Un client mécontent de l'évolution de son placement estime avoir été mal informé lors de la souscription.

L'INSTRUCTION

Un client de La Banque Postale souscrit un contrat d'assurance-vie et investit une somme importante qui est placée exclusivement sur des supports à risques – des SICAV dont le portefeuille est très majoritairement investi en actions. L'opération est normalement enregistrée, l'assuré signant le contrat et reconnaissant avoir reçu les dispositions générales du contrat ainsi que les dispositions particulières des supports choisis. Plus de huit ans plus tard, le client, constatant que la valeur de son contrat est toujours inférieure à son investissement initial, estime avoir été mal informé et déplore que toute son épargne ait été placée sur des supports à risques. Le dossier transmis au Médiateur ne contient pas de diagnostic financier, les attentes du client ne peuvent donc être vérifiées, sa situation patrimoniale de l'époque ne peut pas être analysée, les explications du conseiller financier ne peuvent plus être recueillies. Il est vrai qu'au moment de la souscription le contexte était favorable pour un investissement en actions. On peut néanmoins regretter qu'une partie de l'épargne n'ait pas été sécurisée sur un support en euros.

LA CONCLUSION

Le Médiateur émet l'avis qu'il soit proposé à l'assuré d'arbitrer une partie ou la totalité de ses supports en actions au profit du support en euros et qu'à titre commercial La Banque Postale prenne à sa charge le quart de la perte financière qui sera alors constatée.



Suggérer une insuffisance d'informations pour ne pas assumer les aléas boursiers confine parfois à la mauvaise foi et n'est pas recevable.

LE LITIGE 1

Un client affirme ne pas avoir été mis en garde sur le risque de son placement.

L'INSTRUCTION 1

Monsieur T., détenteur de parts d'une SICAV actions françaises dans le cadre d'un compte-titres ordinaire depuis 1998, sur laquelle il a pu observer une plus-value de 49,84 % en 1999, fit l'acquisition de parts de la même SICAV au cours de l'année 2000 dans le cadre de son Plan d'Épargne en Actions ouvert depuis plusieurs années. Le client suggérait douze ans plus tard « ne pas avoir été mis en garde » sur les risques des marchés actions et demandait à La Banque Postale de compenser la moins-value potentielle alors observée. Le position de Monsieur T. paraissait manifestement inspirée par l'évolution boursière défavorable de la décennie passée qui ne lui a pas permis de réaliser une plus-value importante, à l'image de celle constatée en 1999.

LA CONCLUSION 1

Le Médiateur a été dans ces conditions, sans moyens, pour demander à La Banque Postale d'indemniser Monsieur T.

LE LITIGE 2

Il en est de même de Madame M. qui a souscrit à un contrat d'assurance-vie en 2007.

L'INSTRUCTION 2

L'assurée a opté pour une formule de versement qui induit une répartition de l'investissement à hauteur de 80 % sur un support en euros et 20 % sur un support actions. Au regard de l'horizon de placement envisagé et la détention d'une solide épargne de précaution, une diversification de ses placements n'apparaissait pas incohérente, d'autant que la conseillère financière, dans le respect de la loi n° 2005-1564 du 15 décembre 2005, transposant la directive européenne du 9 décembre 2002 relative à l'intermédiation en assurances dite DDAC, avait pris soin de lui faire préciser et signer le « niveau de sécurité recherché », à savoir « la diversification du capital (investissement comprenant un ou des supports en unités de compte) étant entendu que les supports en unités de compte peuvent évoluer à la hausse comme à la baisse ». Madame M. a décidé de procéder au rachat de son contrat en 2009 et demandait à La Banque Postale d'assumer la moins-value constatée sur le support actions.

LA CONCLUSION 2

Le Médiateur fut également, dans ce cas, sans moyens pour demander à La Banque Postale d'indemniser la cliente.

Une exposition excessive aux risques des marchés d'actions peut conduire à proposer une indemnisation partielle.

LE LITIGE

Madame C. relate qu'elle souhaitait réaliser un placement en vue de sa retraite (prévue dix ans plus tard) sans prendre de risque. Elle a toutefois investi sur des SICAV actions, tant dans le cadre d'un compte-titres ordinaire que dans celui d'un contrat d'assurance-vie.

L'INSTRUCTION

En l'absence d'un diagnostic financier qui précise l'ensemble des placements détenus par l'assurée et son acceptation éventuelle des aléas boursiers, le Médiateur ne pouvait apprécier l'importance de l'investissement réalisé sur ces SICAV par rapport au patrimoine global de Madame C. et dès lors le niveau de risque qui en découlait. La Banque Postale ne pouvait davantage démontrer la pertinence de la souscription à cinq supports actions pour un tel montant.

LA CONCLUSION

Dans ces conditions, le Médiateur a émis l'avis, comme le souhaitait la cliente, que La Banque Postale compense partiellement la moins-value potentielle observée par Madame C. sur son contrat d'assurance-vie.



4.3 APPRÉCIATION D'ORDRE GÉNÉRAL SUR L'ÉVOLUTION DES LITIGES

Au 1er trimestre 2011, la tendance est à une augmentation de l'ordre de 25 % des dossiers ouverts, par rapport à la même période de l'année précédente.
Beaucoup de facteurs peuvent expliquer ce phénomène, le niveau d'exigence des consommateurs qui ne faiblit pas, la poursuite du développement des activités de La Banque Postale, les conséquences de la crise économique, des réorganisations, etc.
Pour les mêmes raisons, il n'est pas aisé de faire un pronostic dans le temps de l'évolution des saisines du Médiateur. L'organisation générale du dispositif de traitement des réclamations en amont et la qualité de leur prise en charge sont autant de pistes d'amélioration susceptibles d'influer sur la fréquence des recours auprès du Médiateur.

Les filiales de La Banque Postale récemment créées, comme EasyBourse, La Banque Postale Gestion Privée, La Banque Postale Financement, ont indiqué sur leurs contrats ou conditions générales l'adresse du Service Clients à contacter avant toute saisine du Médiateur.

Par ailleurs, conformément à la disposition de la convention de compte courant postal relative à la saisine du Médiateur, pour limiter les très nombreuses saisines non-éligibles, le client devrait être informé sur le relevé de compte qu'il doit – et non qu'il peut – contacter en premier lieu le Centre Financier – dont l'adresse figure au recto de son relevé de compte – ou un conseiller de la Banque.





4.4 RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

Le Médiateur de La Banque Postale a formulé le 19 octobre 2010 cinq recommandations pour l'amélioration des services, adressées au Président du Directoire de La Banque Postale. La Banque Postale a répondu le 13 janvier 2011 à chacune en donnant son accord à leur mise en œuvre.

TRANSFORMATION D'UN COMPTE INDIVIS

Lorsque la clause de solidarité active et passive qui affecte un compte joint a été dénoncée par l'un des titulaires de ce compte, ce dernier est automatiquement transformé en compte indivis. Si le même titulaire décide par la suite de se retirer de ce compte, il invoque la convention de compte courant postal, qui contient en page 2 à la rubrique « Compte indivis » la mention contractuelle suivante : « Aucun cotitulaire ne peut procéder seul à la clôture du compte, mais chacun d'entre eux peut sortir de l'indivision à tout moment. »

Il s'avère que les Centres Financiers considèrent, contrairement au libellé de la clause contractuelle, que chaque cotitulaire doit donner son accord sur cette opération de retrait de l'indivision parce qu'elle va aboutir à la transformation du compte indivis en compte individuel. Cette position est contraire au principe général posé par l'article 815 du code civil selon lequel « nul ne peut être contraint à demeurer dans l'indivision et le partage peut toujours être provoqué, à moins qu'il n'y ait été sursis par jugement ou convention ». Par ailleurs, les Centres Financiers n'envisagent pas non plus de clôturer d'office ces comptes, ce qui nécessiterait des instructions de tous les titulaires quant à la destination des fonds. La situation devient donc complexe lorsqu'un seul des cotitulaires souhaite se retirer du compte indivis dont la transformation en compte individuel à son nom est refusée par l'autre. En outre, la position des Centres Financiers contrevient aux dispositions de l'article 815 du code civil.

Une solution pourrait être apportée à cette problématique en modifiant le texte de la convention de compte courant. Ce texte pourrait prévoir que lorsqu'un seul des cotitulaires d'un compte indivis souhaite se retirer de l'indivision, à défaut de demande conjointe de clôture, ce compte sera automatiquement transformé en compte individuel au nom de l'autre titulaire, ou collectif aux noms des autres titulaires. Cette disposition contractuelle, acceptée par les clients lors de la demande d'ouverture de compte et qui ne semble heurter aucune norme légale, pourrait alors leur être opposée. Cette modification apporterait une solution au problème rencontré par les Centres Financiers, tout en respectant le principe général posé par le code civil.

RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

La procédure existante sera revue début 2011, en prenant en compte les préconisations du Médiateur. Le texte de la convention de compte évoluera lors de sa nouvelle version, dont la sortie est prévue courant 2011.

INDICATION DU MOTIF DES VIREMENTS SUR LES RELEVÉS DE COMPTE

Un titulaire de compte, ayant ordonné deux virements permanents au profit de son ex-épouse, a demandé à La Banque Postale que soient portées sur son relevé de compte, dans la colonne « Nature de l'opération » les mentions suivantes : rente viagère (pour le premier virement) et pension alimentaire (pour le second virement).

Le Centre Financier, consulté dans le cadre de l'enquête de médiation, a indiqué après avoir consulté son service Organisation et Fonctionnement des Services, Études et Projets, qu'il n'était pas prévu actuellement de faire figurer des références sur le compte du donneur d'ordre. Or, il semble que la demande de ce titulaire de compte ne soit pas une demande isolée. En tout état de cause, il paraît légitime qu'un client puisse préserver ses droits en produisant un document, le relevé de compte, établissant que le virement ordonné correspondait à telle ou telle obligation. La seule mention du numéro de compte et du nom du bénéficiaire actuellement portée sur le relevé de compte du donneur d'ordre ne paraît pas suffisante par rapport à la demande formulée par ce dernier.

Il paraîtrait donc souhaitable que soit étudiée la possibilité de satisfaire la demande de certains clients souhaitant que le motif des virements, qu'ils mentionnent dans la rubrique « Message facultatif » des formules de virement occasionnel contenues dans les chéquiers ou transmis par courrier pour les virements permanents, soit retranscrit sur leur relevé de compte afin de leur servir de preuve de l'exécution d'une obligation qui leur incombe.



RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

En ce qui concerne les virements occasionnels, effectués sur la Banque en ligne, sur Internet mobile, en bureau de poste ou en Centre Financier (à partir d'une formule de virement ou sur papier libre), le donneur d'ordre a la possibilité de définir un message qui sera véhiculé par les banques au bénéficiaire de son virement. Pour l'ensemble des virements occasionnels, à l'exception des virements émis sur formule, le message libre est restitué tant sur le relevé de CCP du donneur d'ordre que sur le relevé de CCP du bénéficiaire. Pour les virements émis sur formule, le message libre est restitué uniquement sur le relevé de CCP du bénéficiaire. Les virements sur formules représentent moins de 5 % des virements occasionnels émis. En ce qui concerne les virements permanents, le message libre est restitué uniquement sur le relevé du bénéficiaire du virement permanent. Les évolutions préconisées par le Médiateur de La Banque Postale seront réalisées au 2e semestre 2011.

CLARIFICATIONS À APPORTER À L'IMPRIMÉ « ORDRE DE TRANSFERT DE FONDS INTERNATIONAL » ET À SA NOTICE D'UTILISATION

Un titulaire de compte, ayant demandé un transfert de fonds d'une somme en euros vers la Chine, s'est étonné que celui-ci ait été exécuté en dollars. Il précise que dans la rubrique « Nature du transfert » la case euros a bien été cochée. Il considère donc que la mention « Par défaut le montant sera transféré dans la devise d'émission utilisée avec le pays destinataire » n'avait pas lieu de s'appliquer, puisqu'il avait coché la case euros. Il semble donc que les clients, lorsqu'ils ont coché la case euros dans « Nature du transfert » considèrent que celui-ci se fera en euros. Un interlocuteur de Paris Échange a implicitement reconnu que les clients avaient du mal à interpréter la notice « Comment remplir un ordre de transfert de fonds international ». De plus, il paraît illogique, lorsqu'il convient d'indiquer une devise d'émission spécifique, de renvoyer à un cadre « Instructions particulières » inclus en bas de page dans la rubrique intitulée « Compte du bénéficiaire » et dans lequel la devise du compte peut être indiquée. Il semble également que la mention « Devises » figurant dans le cadre « Nature du transfert » perturbe les clients et lorsqu'ils n'indiquent rien dans ce cadre, ils considèrent que le mandat sera émis en euros.
D'autres réclamants ayant saisi le Médiateur en considérant peu compréhensibles les consignes figurant dans le mode opératoire joint à l'imprimé de transfert de fonds international et compte tenu que cette difficulté est également perçue par le service de transfert de fonds international, il paraîtrait opportun d'illustrer ce mode opératoire par des exemples précis lorsque la devise d'émission du mandat (utilisée par La Banque Postale) n'est pas l'euro. Par ailleurs, il semble que le client devrait être préalablement informé de la devise d'émission qui sera utilisée (lorsqu'il ne la précise pas lui-même ou qu'il pense que le transfert se fera en euros) et de ses conséquences pour le bénéficiaire ou en cas de retour des fonds si l'ordre ne peut être exécuté. Enfin, les services des Centres Financiers qui ont été contactés pour obtenir des renseignements sur les ordres de transfert de fonds internationaux ne paraissent pas maîtriser suffisamment la technicité relative à ces opérations très spécifiques, ce qui est préjudiciable à l'image de La Banque Postale puisque la notice renvoie les clients vers ces services.

RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

Il est admis que l'imprimé manque de clarté, il va donc être revu.

DÉLAI DE CRÉDIT DES CHÈQUES TIRÉS SUR UNE BANQUE FRANÇAISE

La convention de compte courant postal précise que le compte du titulaire peut être approvisionné par divers moyens, tels que, notamment, la remise de chèques à l'encaissement effectuée directement au Centre Financier teneur du compte ou par l'intermédiaire d'un bureau de poste. En ce qui concerne le délai de crédit de ces chèques, il est spécifié que « les chèques sont crédités le lendemain de leur réception (J + 1 ouvré) au Centre Financier teneur du compte. Les chèques sont crédités « sous réserve d'encaissement » dans l'attente du paiement par la banque du tireur. Si le chèque est rejeté, quelle qu'en soit la cause, La Banque Postale débite le compte du titulaire du montant dont il avait été crédité au moment de la remise de chèque ».
Or, il a été constaté dans certains cas que les Centres



Financiers ne respectaient pas ce délai et différaient le crédit du compte de quelques jours (ce délai pouvant atteindre douze jours ouvrables dans les cas extrêmes) dans la crainte d'une éventuelle reprise d'avoir de la banque tirée. Cette pratique, si elle peut se comprendre dans le cadre d'une analyse de risques, n'est pas prévue dans la convention de compte, sauf, et uniquement dans le cas précis des remises de chèques en devises ou tirés sur des banques étrangères pour lesquelles la convention prévoit que « La Banque Postale peut être amenée à effectuer le crédit après encaissement effectif du chèque ». La convention justifie cette possibilité pour les banques étrangères par les délais interbancaires de compensation qui ne sont pas fixés.
Par ailleurs, il a été constaté que lorsque La Banque Postale retarde volontairement l'inscription au crédit du compte du montant d'un chèque tiré sur une banque française, elle refuse des opérations qui auraient été acceptées si le chèque avait été crédité en J + 1 comme le prévoit la convention de compte. Il paraît donc souhaitable, afin d'éviter le renouvellement de ce type de litiges, que La Banque Postale, si elle souhaite maintenir cette possibilité pour toutes les remises de chèques, précise, dans la convention, les cas où elle pourrait être amenée à effectuer le crédit après encaissement effectif des chèques en en justifiant le ou les motifs, ou au cas contraire qu'elle prohibe cette pratique pour les remises de chèques tirés sur une banque française.

RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

Une réforme est en cours pour améliorer le processus d'encaissement des chèques et privilégier l'intérêt du client en réduisant les délais d'encaissement des chèques tout en maintenant un dispositif de lutte contre la fraude efficient. Les premières réalisations ont eu lieu au 2e semestre 2010 et se poursuivront en 2011.

PRÉCISIONS À APPORTER SUR LA DATE DE VALORISATION DES UNITÉS DE FCPI SUR LES RELEVÉS DE PORTEFEUILLE

Les relevés de portefeuille afférents aux unités de Fonds Commun de Placement dans l'Innovation (FCPI) arrêtés au 31 décembre d'une année considérée prennent en compte les valeurs liquidatives des parts (A et B) arrêtées au 30 juin de l'année en question, sans réserve ni avertissement de la part de La Banque Postale.
Cet écart s'explique par les délais de calcul de la valorisation des unités de FCPI, puis de la communication du résultat à La Banque Postale. De ce fait, la valeur liquidative au 31 décembre n'est pas connue lors de l'envoi des relevés de portefeuille durant le mois de janvier de l'année n + 1.
Le contexte économique et financier particulièrement difficile de l'année 2008, la faible liquidité du marché de gré à gré et la forte dévalorisation de certaines participations de plusieurs FCPI ont conduit à constater une baisse notable de la valeur liquidative de certaines unités de FCPI durant l'année 2009, que les clients n'ont pas manqué d'observer.
Il semblerait donc opportun de préciser sur les relevés de portefeuille arrêtés au 31 décembre la date exacte de la valeur liquidative retenue, mais aussi de transmettre aux clients concernés un nouveau relevé de portefeuille, sitôt la détermination de la valeur liquidative des unités de FCPI arrêtée au 31 décembre de l'année précédente.

RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

Les relevés de portefeuille sont établis dans la deuxième quinzaine de janvier. Les valeurs liquidatives des FCPI sont arrêtées deux fois par an seulement, le plus souvent le 30 juin et le 31 décembre de chaque année. Les valeurs liquidatives d'un FCPI ne sont jamais connues immédiatement. Une fois établies, ces valeurs doivent en effet être certifiées par le commissaire aux comptes du fonds avant de pouvoir être diffusées.
En pratique, la valeur liquidative du 30 juin par exemple n'est connue généralement qu'en septembre et celle du 31 décembre qu'en mars de l'année suivante. La valeur liquidative des FCPI au 31 décembre n'étant pas connue au moment de l'édition du relevé de portefeuille annuel celle qui apparaît est la dernière valeur liquidative connue. Mais le relevé de portefeuille ne précise pas la date de cette valeur liquidative.
Il est envisagé d'insérer un renvoi qui préciserait « que le cours est antérieur au 31 décembre 20xx ». La réédition d'un relevé de portefeuille au 31 décembre avec prise en compte des valeurs liquidatives au 31 décembre n'est pas possible techniquement. D'autres moyens d'information sur les valeurs liquidatives des FCPI sont mis à la disposition des clients ou des conseillers.



CHARTE DE LA MÉDIATION DE LA BANQUE POSTALE

1. 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.

2. Le Médiateur est choisi par La Banque Postale en raison de sa compétence et de son impartialité.

3. En cas de réclamation, chaque client doit s'adresser en premier lieu à son Centre Financier ou à son bureau de poste. En cas de désaccord sur la réponse, le client peut déposer un recours auprès des mêmes services.

4. Si, à la suite de cette procédure préalable, le litige n'est pas résolu 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, en dernier recours, être saisi. La saisine doit être réalisée par écrit à l'adresse suivante :
Le Médiateur de La Banque Postale
Case postale G 009 – 115, rue de Sèvres – 75275 PARIS CEDEX 06

5. Le Médiateur de La Banque Postale peut être saisi par tout client de La Banque Postale.

6. Étant une instance d'examen amiable des réclamations, le Médiateur de La Banque Postale ne peut plus être saisi lorsqu'une procédure judiciaire est engagée ou un jugement prononcé.

7. Le Médiateur de La Banque Postale n'acceptera pas le dossier des clients qui n'auront pas respecté la procédure préalable précisée au point 3.

8. Le Médiateur de La Banque Postale est tenu de statuer dans les deux mois à compter de sa saisine. La prescription des actions relatives au litige porté à la connaissance du Médiateur de La Banque Postale est suspendue à compter de la saisine et ne recommence à courir qu'à compter de l'avis rendu par le Médiateur de La Banque Postale. Les avis du Médiateur de La Banque Postale sont formulés par écrit et motivés.

9. Le client ou La Banque Postale ne sont pas obligés d'accepter les avis formulés par le Médiateur de La Banque Postale et demeurent libres de porter le litige devant la juridiction compétente.

10. 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 exprès du client et/ou de La Banque Postale.

11. L'activité du Médiateur de La Banque Postale est encadrée par le Comité de la médiation bancaire, garant de son indépendance. Le Médiateur de La Banque Postale établit chaque année un compte rendu d'activité qui est transmis au Gouverneur de la Banque de France et au Président du Comité consultatif du secteur financier, ainsi qu'au Président du Conseil de Surveillance de La Banque Postale et au Président du Directoire de La Banque Postale.

ANNEXES



PROTOCOLE D'ACCORD ACTUALISÉ ENTRE LES ASSOCIATIONS DE CONSOM ET LA POSTE RELATIF AU MÉDIATEUR

Le protocole d'accord du 10 juillet 1989 définit la nature et le cadre des rapports entre les associations de consommateurs agréées et La Poste en vue de contribuer à l'amélioration des relations de celle-ci avec les consommateurs par le biais d'une structure de concertation organisée.

Par un protocole signé le 8 février 1995, les associations de consommateurs agréées et La Poste ont créé Le Médiateur de La Poste et convenu des modalités de ses interventions.
Après plus de dix années de fonctionnement, les associations de consommateurs agréées et La Poste souhaitent actualiser les modalités d'intervention du Médiateur du groupe La Poste, afin de prendre en compte notamment les évolutions du contexte dans lequel elles s'inscrivent.
Plusieurs textes de référence ont modifié les modalités d'intervention du Médiateur :

- la loi Murcef du 11 décembre 2001 ;
- l'avis du Conseil national de la consommation sur la médiation du 7 juillet 2004 ;
- la loi relative à la régulation des activités postales du 20 mai 2005, créant l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes.

De plus, la prise en compte du projet de directive européenne conforte la place que l'intervention du Médiateur doit prendre dans les dispositifs de résolution des litiges autant en matière civile que commerciale.
Par ailleurs, l'évolution du groupe La Poste au cours des dix dernières années invite également à adapter le texte de référence.
L'objectif de La Poste est de remplir ses missions et d'assurer son développement grâce à une meilleure écoute des demandes des consommateurs et de leurs représentants agréés.
Les contrats de plan successifs entre l'État et La Poste ont prévu notamment que celle-ci mette en place des dispositifs améliorant le traitement des réclamations.
C'est dans le cadre de cette politique que le Président du groupe La Poste a décidé de créer un nouveau processus de traitement des réclamations des clients grand public dont la généralisation sera effective au plan national fin 2005. Cette démarche répond à la demande des associations de consommateurs agréées depuis 1995. Ce projet a fait l'objet d'une concertation régulière sur la mise en œuvre du nouveau processus.
L'instance interne de médiation qui contribue à résoudre les différends individuels ou collectifs opposant à La Poste les consommateurs, mais aussi sa clientèle professionnelle, voire les élus, peut ainsi être saisie lorsque les parties n'ont pas trouvé d'accord.

De plus, afin de créer les conditions de mise en œuvre des principes de ce nouveau protocole, le Président de La Poste demande aux Directeurs de La Poste d'organiser dans chacun des départements au minimum une réunion annuelle de concertation avec les représentants locaux des associations de consommateurs agréées.
Cette réunion, conduite par le Directeur départemental de La Poste Grand Public, inclura la présentation du rapport annuel du Médiateur et sera le lieu où toutes les questions contribuant à l'amélioration des produits et des services pourront être abordées pour l'ensemble des métiers du Groupe.
Les associations de consommateurs agréées et La Poste ont donc décidé de signer la présente actualisation du protocole.

1. PRINCIPES

En amont de la saisine du Médiateur, La Poste a prévu que tout consommateur peut déposer une réclamation dans l'établissement de son choix. Le consommateur doit recevoir une réponse sur sa réclamation dans un délai ne devant pas excéder vingt et un jours calendaires.

1.1 Le Médiateur inscrit son action dans les cinq directions suivantes :

- trouver des issues à des litiges qui perturbent la bonne intelligence entre La Poste et les consommateurs ou les clients ;
- proposer des voies de résolution aux différends collectifs pour lesquels les processus et procédures de concertation ont abouti à une situation de blocage ;
- imaginer des solutions équitables et acceptables à ces situations conflictuelles ;
- favoriser l'adaptation aux évolutions et renforcer la cohérence comme l'efficacité de la méthode et des principes selon lesquels La Poste traite les réclamations et les litiges ;
- contribuer à la prévention des causes de mécontentement et des situations conflictuelles.

1.2 Le Médiateur est nommé par le Président de La Poste ; qui choisit une personnalité reconnue pour sa connaissance de La Poste mais aussi pour une indépendance et une ouverture d'esprit, qui garantissent l'impartialité de ses avis.

MATEURS AGRÉÉES DU GROUPE LA POSTE

2. SAISINE

2.1 Les consommateurs et les clients professionnels peuvent saisir directement le Médiateur. La formalisation de la demande par courrier est préconisée, car elle permet de disposer des éléments nécessaires à un examen efficace de celle-ci.

2.2 Les associations de consommateurs agréées demeurent un intervenant privilégié pour le Médiateur pour toute situation qu'elles souhaitent porter à sa connaissance et pour tout client souhaitant bénéficier de leur accompagnement. Par ailleurs, dans le cadre du nouveau processus de traitement des réclamations, les associations de consommateurs agréées disposent d'une capacité directe de contact avec l'instance de recours mise en place dans chacun des métiers du groupe La Poste.

2.3 Les associations de consommateurs agréées s'accorderont en tant que de besoin avec le Médiateur sur les modalités précises selon lesquelles elles le saisissent, en fonction notamment de leur organisation ou de leur mode de fonctionnement spécifique.

2.4 Les Maires, Présidents de Conseils généraux et régionaux, parlementaires français et européens peuvent également saisir le Médiateur notamment lorsque le différend en cause concerne les relations de La Poste avec la collectivité dont ils sont les élus.

Le Médiateur peut également être saisi par le Président de La Poste, le Directeur Général, les Directeurs du Siège, les Directeurs Territoriaux et les Directeurs à compétence nationale.

3. CHAMP DE COMPÉTENCE

3.1 Le Médiateur est saisi des contestations entre La Poste et les consommateurs ou leurs représentants agréés, quand elles découlent de l'offre de produits ou de services, ou de sa mise en œuvre – ce qui, par exemple, inclut les différends relationnels tout comme ceux qui sont en rapport avec la présence postale.

3.2 Le Médiateur ne peut intervenir sur les litiges qui mettent en cause une décision de justice devenue définitive ou qui résultent de textes législatifs ou réglementaires auxquels La Poste est soumise et sur lesquels elle ne dispose d'aucune marge de manœuvre. Dans ce cas, le Médiateur peut néanmoins suggérer, comme il est prévu ci-dessous (§ 6), les modifications qui lui paraîtraient susceptibles d'apporter des solutions à ce type de conflits.

3.3 Les litiges qui peuvent opposer, soit à titre individuel, soit à titre collectif, La Poste et ses agents ou anciens agents, lorsque le litige relève principalement de cette qualité, ne sont pas dans le champ de la compétence du Médiateur, ni ceux qui peuvent survenir entre La Poste et ses fournisseurs.

3.4 La compétence du Médiateur s'étend aux filiales du groupe La Poste et à leurs établissements. Les partenariats commerciaux en lien avec l'activité ou les missions du groupe La Poste entrent également dans le champ de compétence.

3.5 La saisine du Médiateur est sans effet sur les éventuels délais de prescription des recours et n'interdit en rien aux consommateurs et à leurs représentants de faire valoir leurs droits devant les instances compétentes dans les délais voulus. Les signataires tiennent cependant compte que la loi Murcef du 11 décembre 2001 prévoit une suspension des délais de prescription pendant les deux mois donnés au Médiateur pour rendre son avis.



4. SPÉCIFICITÉ DE LA MÉDIATION

4.1 Le Médiateur remplit sa mission en toute indépendance. Afin d'assurer les conditions d'impartialité du Médiateur :

4.1.1 Le Médiateur est directement rattaché au Président du groupe La Poste.

4.1.2 Il dispose d'un budget et de moyens d'investigation propres.

4.2 Le Médiateur prend uniquement en considération :

4.2.1 Les affaires qui ont déjà fait l'objet d'une réclamation formelle pour lesquelles les autres voies de recours interne non contentieuses sont épuisées, et auxquelles La Poste a apporté une réponse négative. Il peut également être saisi des affaires auxquelles La Poste n'a pas donné de réponse dans un délai de deux mois. Le dépôt éventuel d'un appel interne fait courir un nouveau délai de deux mois ; ces délais pourront être allongés en application d'accords internationaux ou lorsque la complexité du problème ou la multiplicité de partenaires notamment étrangers nécessitent une étude ou des recherches complexes. Le Médiateur, s'il est saisi, apprécie la légitimité de ces prorogations et de ces allongements de délais.

4.2.2 Les différends pour lesquels les procédures ou les processus de concertation ont abouti à une situation de blocage. Il appartient au Médiateur, s'il est saisi, de la constater et d'intervenir, ou d'indiquer aux parties le processus ou la procédure de concertation susceptibles de résoudre le litige en question.

4.3 Le Médiateur émet des avis non susceptibles de recours. Ils ont valeur de recommandation entre les parties. Ils sont communiqués au Président de La Poste et aux Directeurs du Siège, Directeurs Territoriaux et Directeurs des Directions à compétence nationale, et aux Présidents de filiales compétents, pour prendre une décision en la matière, ainsi qu'à la personne qui a saisi le Médiateur. Le Médiateur peut, en tant que de besoin, demander aux services concernés de bien vouloir reprendre l'étude d'un dossier s'il lui paraît que celle-ci n'a pas pris en considération des éléments importants ou nouveaux.

Si La Poste n'entend pas suivre l'avis du Médiateur, sa décision est prise et signée personnellement par le Président et notifiée au demandeur.

Dans ce cas, une information spécifique des associations de consommateurs agréées aura lieu, au minimum lors de la présentation du rapport annuel du Médiateur, qui doit inclure un paragraphe sur ce sujet.

5. CONDITIONS DE L'INTERVENTION

5.1 Le Médiateur apprécie si la saisine répond aux conditions requises.

Si la demande concerne un litige qui ne s'inscrit pas dans le champ de compétence du Médiateur, celui-ci en informe le requérant.

Si le litige s'inscrit dans le champ de compétence du Médiateur, mais qu'il n'a pas été examiné par les services compétents de La Poste, ou que les voies de recours interne ne sont pas épuisées, le Médiateur transmet l'affaire au service de La Poste qui lui paraît compétent d'après les renseignements que lui a fournis le requérant, et il en informe ce dernier ; dans ce cas, le service compétent tient informé le Médiateur des suites données à l'affaire.

Si le litige répond aux conditions de saisine, le Médiateur informe le requérant du caractère d'éligibilité de la situation qu'il a porté à sa connaissance et l'informe, pleinement et par écrit, des modalités précises et du déroulement du processus du traitement de sa demande, qu'il va mettre en œuvre, ainsi que ses conséquences.

5.2 Si l'affaire relève de la compétence du Médiateur, il l'instruit après en avoir informé le demandeur et le Directeur du service concerné. Si la saisine émane d'un responsable qualifié de La Poste, il en informe de même l'autre partie.

5.3 Le Médiateur dispose auprès des services concernés de La Poste, sans délai et à la demande, des éléments et documents qui lui sont utiles, et peut enquêter en toute transparence sur pièce et sur place, consulter ou auditionner les agents concernés, recevoir les parties.

Il est tenu au secret professionnel et veille en particulier à ce qu'aucune mention permettant l'identification des personnes dont le nom lui est révélé ne soit faite dans les documents publiés sous son autorité.

5.4 Le Médiateur rend ses avis dans les deux mois.

Si la complexité du dossier ou toute autre cause entraîne un dépassement de ces délais, il en informe la personne concernée et l'Association de consommateurs agréée ou le responsable de La Poste qui l'a saisi et l'autre partie, en indiquant les raisons de ce dépassement.

6. PROPOSITIONS POUR L'AMÉLIORATION DES SERVICES

6.1 Le Médiateur propose au Président de La Poste toute mesure de caractère général lui paraissant susceptible soit d'améliorer les rapports entre La Poste et les consommateurs ou leurs représentants agréés, soit d'optimiser le traitement des litiges ou leur prévention.

6.2 S'agissant de dispositions spécifiques qui pourraient être prises au niveau local, il les propose dans les mêmes conditions aux Directeurs concernés.

6.3 Il avertit les responsables de La Poste de tout risque de litige qu'il pourrait déceler en leur faisant part de ses éventuelles suggestions.

7. RAPPORT ANNUEL

Le Médiateur présente, une fois par an, au Président de La Poste, un rapport sur son activité qui fait l'objet d'un examen par le Comité Exécutif du Groupe. Ce rapport contient en particulier les propositions pour l'amélioration des services évoquées ci-dessus. Il est présenté aux associations de consommateurs agréées, au cours d'une réunion plénière de concertation ; il est rendu public, ainsi que les remarques qui pourront être faites lors de cette présentation qui, si d'autres organismes concernés par la mission du Médiateur en font la demande, n'est pas exclusive.

8. INFORMATION DU MÉDIATEUR

Afin de pouvoir mener ses missions en toute connaissance de cause, le Médiateur reçoit de la Direction Générale les informations lui permettant de connaître la politique menée par La Poste ; il est tenu informé par les Directeurs du Siège et par les Directeurs Territoriaux des décisions prises dans les domaines touchant à sa compétence et doit être consulté lors de leur préparation.

9. RELATIONS DU MÉDIATEUR

9.1 Le Médiateur entretient des relations suivies avec les responsables fonctionnels et opérationnels de La Poste et avec les associations de consommateurs agréées afin de créer un climat propice à la résolution d'éventuels litiges, voire d'en prévenir l'éclosion.

9.2 Il noue des contacts avec les autres institutions de médiation en France et en Europe, afin de faire bénéficier sa fonction et La Poste de leur expérience.

10. MOYENS DE TRAVAIL DU MÉDIATEUR

10.1 La Poste met à la disposition du Médiateur les moyens lui permettant de remplir sa mission. Il dispose de moyens en personnel et de fonctionnement ; il bénéficie en tant que de besoin, et dans les conditions fixées avec leurs responsables, du concours des services du Siège et des services territoriaux de La Poste.

10.2 Des correspondants du Médiateur sont désignés par leurs Directeurs respectifs dans les Directions du Siège, dans les Directions Territoriales et, en tant que de besoin, dans les Directions à compétence nationale. Ils ont pour fonction de faciliter l'exécution des missions du Médiateur.

11. INFORMATION DES CONSOMMATEURS

La Poste veille à ce que les missions et les conditions de saisine du Médiateur reçoivent une publicité qui permette aux consommateurs qui le souhaitent de faire appel à lui selon les modalités prévues dans l'avis du Conseil national de la consommation du 7 juillet 2004.

12. ÉVALUATION DES MISSIONS DU MÉDIATEUR

12.1 Les conditions de saisine et les missions du Médiateur pourront être modifiées par voie d'avenants, à la lumière de l'expérience, notamment à la suite de la présentation de son rapport annuel.

12.2 Une concertation sur le fonctionnement de l'institution de médiation sera conduite annuellement notamment à l'occasion de la réunion plénière au cours de laquelle est présenté le rapport du Médiateur.

13. RECONDUCTION ET DÉNONCIATION

Le présent protocole est conclu pour une durée indéterminée ; néanmoins chaque signataire peut librement dénoncer le présent protocole qui toutefois continuera de lier les autres signataires.

Fait à Paris, le 6 octobre 2005

CHARTE DES MÉDIATEURS DE SERVICES

PRÉAMBULE

1er mars 2011

Le Club des Médiateurs de Services au Public regroupe des Médiateurs des administrations, entreprises, institutions et collectivités, en charge d'un service au public. Ils pratiquent la médiation institutionnelle pour donner aux litiges dont ils sont saisis par les citoyens, usagers et clients, une solution en droit et en équité et pour faire des recommandations d'ordre général en matière d'amélioration des relations avec les publics concernés.

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

Ce texte fédérateur, adopté dès 2004 et rénové en 2010, garantit l'observation par les Médiateurs et les institutions auprès desquelles ils exercent leurs fonctions de règles déontologiques exigeantes et précises – impartialité et indépendance, compétence, efficacité –, ainsi que la qualité des médiations, menées avec diligence dans la confidentialité.

Les Médiateurs du Club réaffirment ainsi les valeurs qui, dans le respect permanent des règles de droit et des textes européens en matière de médiation, sont le cadre de référence de leur action :

- le respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions ;
- la volonté de faciliter la recherche de solutions amiables aux différends ;
- l'écoute équilibrée, disponible et attentive des parties : le Médiateur fait de l'écoute un devoir ;
- l'impartialité par rapport aux parties et à l'institution auprès de laquelle le Médiateur exerce son activité ;
- le respect du principe du contradictoire : le Médiateur veille à ce que les parties aient la possibilité de faire connaître leur point de vue et de prendre connaissance de toutes les positions et de tous les faits avancés par l'autre partie ;
- l'équité : en effet, au-delà de la règle de droit applicable, il s'agit de prendre en compte le contexte propre à chaque cas ;
- la transparence : le Médiateur a un devoir d'information sur son rôle, le processus suivi et les résultats de son activité. Il l'exerce, notamment au travers de son rapport annuel qu'il rend public, ce rapport comportant également ses recommandations d'ordre général ou voies de progrès ;
- la confidentialité : le Médiateur est tenu à la confidentialité pour les données nominatives et les informations obtenues lors de l'instruction du litige. Les exemples cités dans le rapport annuel doivent être présentés sous forme anonyme.

Le statut d'association, dont s'est doté le Club des Médiateurs, conforte son rôle d'information sur la médiation institutionnelle et de lieu d'échanges, ainsi que son action de soutien, notamment pour faciliter la formation des Médiateurs et de leurs équipes et favoriser la diffusion entre ses membres de leurs expériences et des bonnes pratiques.

Le Club a vocation à développer également des outils de communication accessibles au public et à aider ainsi les usagers et clients dans leur choix de recourir à la médiation et dans l'orientation de leurs saisines, notamment par la mise à disposition d'un annuaire détaillé.

Le Club contribue également à ce que médiation judiciaire, médiation conventionnelle et médiation institutionnelle appliquent, avec les spécificités qui leur sont propres, un référentiel commun de valeurs et de processus au service du développement des médiations de qualité en tant que mode alternatif de règlement des litiges.

La présente charte constitue le socle de référence éthique de la pratique de la médiation institutionnelle pour les membres du Club des Médiateurs de Services au Public.

Elle s'applique sans préjudice des éventuelles dispositions spécifiques régissant l'activité de chaque Médiateur.

Elle énonce un ensemble de principes que les Médiateurs membres du Club s'engagent à respecter.

S'inscrivant dans le cadre d'une définition adaptée de la médiation, les Médiateurs offrent ainsi, aux requérants, des garanties portant sur la personne du Médiateur et sur sa conduite du processus de médiation.

DÉFINITION DE LA MÉDIATION INSTITUTIONNELLE

La médiation institutionnelle 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 avec des administrations, entreprises, institutions ou collectivités, sur la résolution des différends à caractère individuel qui les opposent à celles-ci.

À la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le Médiateur institutionnel formule des propositions d'ordre général pour améliorer les relations avec les publics concernés.

LE MÉDIATEUR

Le Médiateur est un tiers impartial et indépendant, compétent, efficace.

IMPARTIAL ET INDÉPENDANT

Par son autorité, son expérience, la durée de son mandat et son positionnement dans l'institution ou l'entreprise, le Médiateur apporte aux requérants les plus grandes garanties d'impartialité et d'indépendance. Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissaient pas ou plus réunies.

Le Médiateur informe clairement sur son positionnement par rapport aux entités concernées afin que les requérants soient en mesure de le choisir, en toute connaissance, comme tiers dans la recherche du règlement impartial de leur différend.

Le Médiateur s'engage à traiter en permanence toutes les parties d'une manière équitable dans le cadre de la médiation.

COMPÉTENT

Le Médiateur a suivi une formation spécifique à la médiation ou bénéficie d'une expérience approfondie dans ce domaine.
Il dispose d'une expertise des sujets sur lesquels portent les médiations qui lui sont confiées.
Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques par une formation continue, notamment dans le cadre du Club.

EFFICACE

Le Médiateur s'engage à mener à son terme avec diligence le processus de médiation et à garantir la qualité de celui-ci.

LE PROCESSUS DE MÉDIATION

TRANSPARENCE ET CONSENTEMENT DES REQUÉRANTS

Le Médiateur informe les requérants de manière claire et complète sur les valeurs et principes de la médiation ainsi que sur les modalités pratiques de celle-ci. Le fait de saisir le Médiateur vaut consentement pour que celui-ci mène la médiation selon les modalités ainsi portées formellement à la connaissance des parties.
Il veille à ce que le choix de recourir à sa médiation soit libre et éclairé.
Cette information est largement diffusée, en particulier sur les sites des Médiateurs et du Club des Médiateurs de Services au Public. Elle relève également des institutions auprès desquelles les Médiateurs exercent leurs fonctions.
Le Médiateur informe sur les délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de faire perdre aux parties leurs droits d'ester en justice.

LA GRATUITÉ

Le recours à la médiation est gratuit pour les requérants.

LA CONFIDENTIALITÉ

Le Médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne toutes les informations découlant de la médiation ou relatives à celle-ci, y compris le fait que la médiation ait lieu ou a eu lieu. Le Médiateur ne divulgue ni ne transmet à quiconque le contenu des échanges ni aucune information recueillie dans le cadre de la médiation, sauf s'il en a l'obligation légale s'il y a non-respect d'une règle d'ordre public ou s'il a l'accord des parties.
Le Médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les contraintes d'une instruction contradictoire ainsi que les obligations de confidentialité qui incombent au Médiateur et aux parties.

LE DÉROULEMENT DE LA MÉDIATION

Le Médiateur peut refuser d'instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard de conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci portent notamment sur le respect des limites du champ de compétence du Médiateur, sur la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables, sur le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, ou sur l'existence d'une action en justice.
Le requérant est informé de ce refus motivé par la voie la plus rapide.
Lorsque la demande de médiation est recevable, le Médiateur conduit avec diligence la médiation selon les règles auxquelles il est soumis et dans les délais prévus.
La médiation est menée de manière contradictoire. Si la complexité de l'affaire le rend nécessaire, le Médiateur peut faire appel à un expert qu'il choisit librement. Les parties doivent fournir au Médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. Dans le cas contraire, après avoir précisé les éléments demandés, et en l'absence de ceux-ci, le Médiateur peut refuser de poursuivre la médiation.
La médiation peut être interrompue à tout moment par les participants, qui en informent alors le Médiateur par écrit, ou par le Médiateur lui-même s'il considère que les conditions de la médiation ne sont plus réunies.

LA FIN DE LA MÉDIATION

La médiation se termine lorsque le Médiateur émet un avis ou une recommandation qui constitue le support de l'accord entre les parties au litige, ou s'il constate l'émergence d'une solution amiable sous son autorité.
Le Médiateur accompagne la mise en œuvre de sa recommandation ou l'exécution de l'accord par l'institution ou l'entreprise.
La médiation peut également être clôturée si le Médiateur constate soit un désistement des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant. En tout état de cause, le requérant conserve la possibilité d'engager une action en justice.

MEMBRES DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

1er mars 2011

MEMBRE D'HONNEUR

Le Médiateur de la République

MEMBRES FONDATEURS

- Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers
- Le Médiateur de la Caisse des Dépôts
- Le Médiateur d'EDF
- Le Médiateur de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur
- Le Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance
- Le Médiateur de France 2
- Le Médiateur de France 3
- Le Médiateur des Programmes de France Télévisions
- Le Médiateur de GDF SUEZ
- Le Médiateur du ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi et du ministère du Budget, des Comptes publics et de la Réforme de l'État
- Le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole
- Le Médiateur du Groupe La Poste
- Le Médiateur de la RATP
- Le Médiateur de la SNCF
- La Médiatrice de la Ville de Paris

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



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

À QUEL MOMENT SAISIR LE MÉDIATEUR ?

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

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



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

Adressez votre dossier complet à :

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

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

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

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

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

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

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

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

LA POSTE

© KOSSUTH Communication La Poste, exploitant public créé par la loi N° 90-568 du 2 juillet 1990, RCS Paris 356 000 000

05/2011 - Le Médiateur - Droits réservés.
Conception et réalisation : Agence Anatome.
Crédit photos : André Tudela.
Ce document est imprimé sur du Cocoon silk recyclé avec des encres
à base d'huiles végétales par l'imprimerie Caractère, garante
de la bonne gestion de ses déchets et du contrôle de ses impacts
environnementaux.

LA POSTE – Société Anonyme au capital de 1 000 000 000 euros – 356 000 000 RCS PARIS – Siège social : 44, boulevard de Vaugirard - 75757 PARIS CEDEX 15 – Tél. : +33 (0)1 55 44 00 00 – www.laposte.fr



LE GROUPE LA POSTE

LE MÉDIATEUR
44, boulevard de Vaugirard
75757 PARIS CEDEX 15
Tél. : +33 (0)1 55 44 00 00
www.laposte.fr