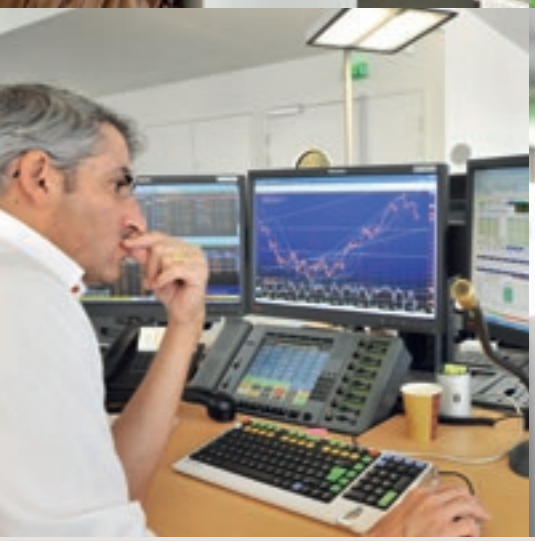




Rapport 2013

Le Médiateur du Groupe La Poste

LE GROUPE LA POSTE

Pour examiner les 12 255 demandes d'intervention que j'ai reçues en 2013 et qui se sont traduites par l'ouverture de 10 830 dossiers et l'émission de 4 839 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 Philippe Wahl
Président-directeur général du Groupe La Poste

Paris, le 25 avril 2014

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous remettre mon rapport d'activité pour l'année 2013.

Par le nombre d'affaires traitées et de litiges résolus, cette année encore, la médiation semble avoir rendu un service particulièrement 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.

L'année 2013 s'est traduite par une nouvelle croissance de la demande de médiation des clients de La Poste. 10 830 dossiers ont été ouverts, soit une augmentation de 10 % par rapport à l'année précédente. Cette croissance touche différemment les activités du Groupe, en diminution pour le Courrier, en augmentation forte pour le Colis et en croissance soutenue pour La Banque Postale. L'information diffusée par La Poste sur le dispositif de médiation explique en partie cette croissance, favorisée parfois par des agents eux-mêmes prescripteurs. Mais la raison principale réside dans la période d'instabilité économique actuelle, notamment s'agissant de la médiation bancaire.

Malgré cette augmentation des dossiers de médiation ouverts, les délais moyens d'émission des avis sont, en 2013, de l'ordre de 45 jours et donc nettement inférieurs aux deux mois fixés comme objectif. Ce résultat constitue une vraie réussite, à la fois pour les services clientèles de La Poste et pour mes équipes.

4 839 avis ont été émis en 2013, acceptés par le client dans 95 % des cas et réglant donc définitivement le litige.

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

Concernant les relations avec les associations de consommateurs agréées, la dynamique permanente de concertation et de dialogue a été activement poursuivie en 2013, en associant étroitement nos partenaires aux rencontres plénières et aux groupes de travail avec les directions d'activité, notamment pour le Courrier sur la charte d'engagements pour les clients particuliers, les offres numériques et le rôle du facteur. De plus, une réunion de concertation a été organisée dans chaque département, abordant les dossiers nationaux et locaux relatifs à l'ensemble 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

Environnement de la médiation 6
Relations avec les associations de consommateurs agréées 9
Statistiques générales d'activité 11

Demandes de médiation relatives au Courrier

Éléments statistiques 16
Exemples de médiation 20
Recommandations du Médiateur 24

Demandes de médiation relatives au Colis

Éléments statistiques 28
Exemples de médiation 32
Recommandations du Médiateur 37

Demandes de médiation Courrier/Colis concernant le Réseau La Poste

Éléments statistiques 44
Exemples de médiation 46
Recommandations du Médiateur 48

Demandes de médiation relatives à La Banque Postale

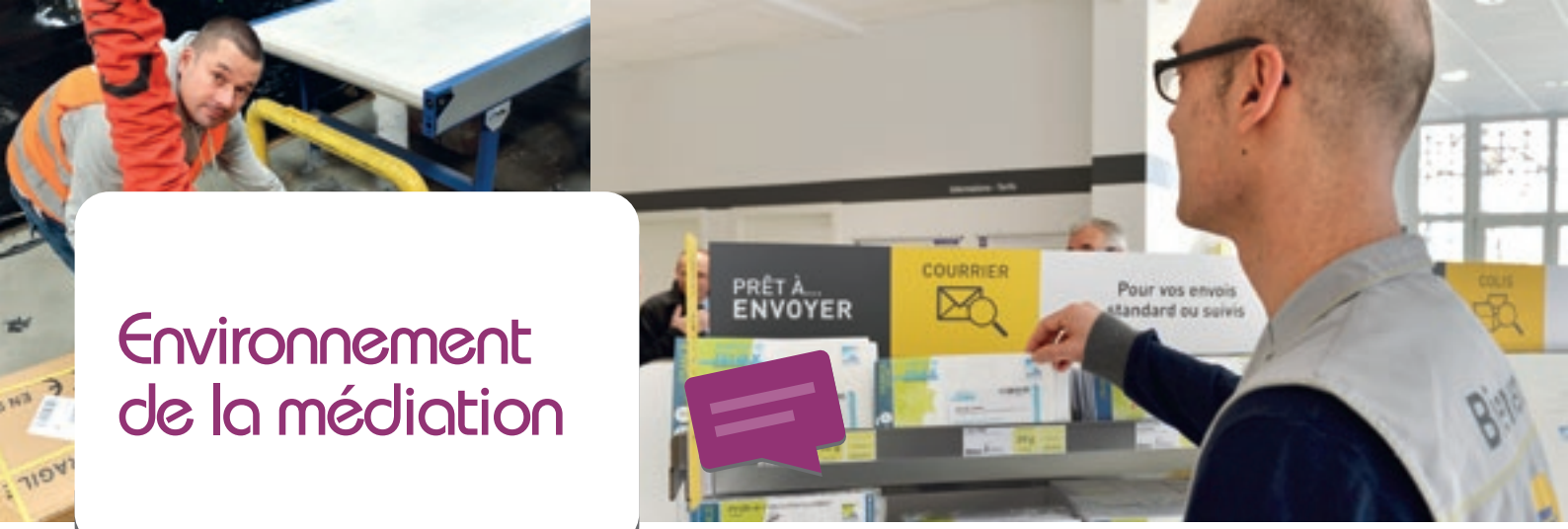
Éléments statistiques 50
Exemples de médiation 58
Appréciation d'ordre général sur l'évolution des litiges 65
Recommandations du Médiateur 66
Charte de la médiation de La Banque Postale 71

Annexes

Protocole d'accord actualisé entre les associations de consommateurs agréées et La Poste relatif au Médiateur du Groupe La Poste 74
Charte Médiation Consommation 78
Charte des Médiateurs de Services au Public 81
Comment faire appel au Médiateur ? 84


LA POSTE
BEAUGRENELLE
LA POSTE
LA POSTE
LA POSTE
COURRIER & COLIS
19€90
ENVOYEZ

Préambule



Environnement de la médiation

La Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC)

Les institutions européennes soutiennent depuis plusieurs années le recours à la médiation pour permettre aux consommateurs de solutionner leurs litiges avec les professionnels. Partant du constat d'une grande disparité en termes d'efficacité et d'effectivité des processus existants, l'Union fait désormais obligation aux États-membres de garantir à chaque consommateur l'accès à une entité de règlement extrajudiciaire des litiges, agréée par les pouvoirs publics, quel que soit le sujet et sur l'ensemble du territoire de l'Union.

Pour prétendre à la qualification « d'entité REL » et figurer sur la liste de la Commission, les dispositifs devront respecter des conditions strictes de compétence, d'indépendance, d'impartialité, de formation, de transparence, d'efficacité, d'équité, de facilité d'accès, d'efficacité des procédures.

Les médiations d'entreprises sont de surcroît soumises à des exigences supplémentaires pour obtenir leur homologation dans le cadre de la directive RELC.

La directive doit être transposée dans une loi française au plus tard le 9 juillet 2015.

La nouvelle version des Conditions Générales de vente Courrier-Colis du 1er juillet 2013

Les services du Médiateur ont été consultés dans le cadre de l'élaboration de la quatrième version des conditions générales de vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste, entrée en vigueur le 1er juillet 2013.

À la lumière des difficultés parfois rencontrées dans l'usage des versions antérieures de ce texte, le Médiateur a recommandé plusieurs modifications importantes.

À son initiative, quelques améliorations de la terminologie et de la syntaxe du texte ont été retenues : remplacement de certains termes ou expressions impropres ou imprécis ; redécoupage de certains articles. Ceci afin d'assurer une meilleure compréhension du texte aussi bien à l'interne (services) qu'à l'externe (consommateurs) et de rendre son application plus aisée.

Sur le fond, le Médiateur est à l'initiative de certains ajouts ou modifications importants.

Par exemple :
- les conséquences pour le consommateur de la prise en charge d'un envoi non conforme ;
- la mention de la possibilité, pour le destinataire d'un envoi, d'exprimer ses observations sur l'état de celui-ci à la livraison contre signature ;
- l'information du destinataire d'un colis lors de la remise de celui-ci à un voisin ;
- la refonte de l'article 4.5.3 autour d'une définition précise de la notion d'« envoi adapté ». Les listes de contenus interdits et les composantes de l'adresse ont également été enrichies sur proposition du Médiateur.

En revanche, La Poste a estimé préférable d'attendre la refonte prochaine de la partie décrets simples (D) du Code des postes et des communications électroniques afin de modifier le délai de conservation par le Service Client Courrier des objets n'ayant pu ni être distribués ni retournés à leurs expéditeurs, préconisée par le Médiateur.

La Recommandation 2013-01 du Comité de la Médiation Bancaire du 30 avril 2013 relative aux chartes, contrats et documents assimilés portant application des dispositions légales régissant la médiation bancaire

Cette recommandation a pour objectif d'encourager l'adoption des bonnes pratiques de la médiation et de rapprocher le dispositif français de médiation bancaire des règles européennes.

Il importe en effet que les conditions de nomination du Médiateur, son positionnement vis-à-vis de l'établissement (notamment vis-à-vis de la chaîne de traitement des réclamations), les moyens de fonctionnement qui lui sont alloués, garantissent son indépendance dans le traitement des litiges qui lui sont soumis.

Le Comité rappelle que le Médiateur bancaire est compétent pour connaître des litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque, de services de paiement, de services d'investissement, d'instruments financiers et d'épargne, mais aussi pour les litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou un service bancaire distribué par l'établissement considéré ; étant précisé qu'il peut faire usage des possibilités offertes par la voie conventionnelle pour élargir son champ de compétence.

Les chartes doivent préciser les procédures de réclamation que les clients doivent observer, les conditions de saisine du Médiateur, l'articulation entre les procédures judiciaires et de médiation ainsi que les délais de la médiation.





Le Comité rappelle que les médiateurs, statuant selon les nécessités, en droit ou en équité, doivent motiver leurs avis notamment dans le cas d'un avis défavorable pour le client.
Il recommande également que soient poursuivies et développées les actions d'information de la clientèle consacrées à la médiation, en particulier au sein des agences et *via* les sites Internet dédiés.

Le Médiateur de La Banque Postale a répondu à la recommandation du Comité le 20 septembre 2013.

L'analyse de conformité des pratiques de la médiation à La Banque Postale n'a pas permis de détecter de divergence fondamentale avec les attendus de la recommandation. La charte de la médiation de La Banque Postale a pu être sensiblement améliorée grâce aux travaux du Comité. La nouvelle charte de la médiation, jointe en annexe, a pris effet au 1er octobre 2013.

Les principales modifications apportées à ce texte sont les suivantes :
- article 1 : indication des références de la législation en vigueur (CMF, articles L.316-1 et L.615-2) ;
- article 3 : indication des 2 niveaux susceptibles de recueillir puis traiter les réclamations avant la saisine éventuelle du Médiateur : 1er niveau, le Bureau de poste ou le Centre financier ; 2e niveau, le « Service Relation Clientèle » ;
- article 7 : ajout de la nécessité pour les services de La Banque Postale saisis d'une demande d'information du Médiateur, de lui communiquer toutes les pièces nécessaires à l'instruction des dossiers dans un délai maximum de 15 jours suivant sa demande ;
- article 9 : ajout d'une disposition relative au terme de la médiation.

Hormis quelques adaptations nécessaires, le dispositif actuel de médiation pour le compte de La Banque Postale, qui préserve l'indépendance du Médiateur, ne semble pas devoir subir de modifications majeures.

La loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires

Cette loi comporte des mesures destinées à protéger le consommateur bancaire, en particulier les clients les plus fragiles.

- La loi introduit un plafonnement des commissions d'intervention prélevées par les banques (article 52) en cas de dépassement du découvert autorisé.

Le décret n° 2013-931 du 17 octobre 2013 fixe le plafond de ces frais. Les commissions perçues par les établissements de crédit ne peuvent dépasser par compte bancaire un montant de 8 euros par opération et de 80 euros par mois. Pour les personnes en situation de fragilité financière (souscrivant une offre adaptée de nature à limiter les incidents de paiement), le plafond est fixé à 4 euros par opération et 20 euros par mois.

- La loi améliore le droit au compte, dispositif permettant à toute personne d'avoir un compte bancaire (article L 312-1 du code monétaire et financier). Désormais, les banques doivent « systématiquement et sans délai » délivrer une attestation de refus de compte au client, pour lui permettre de justifier auprès de la Banque de France que l'ouverture d'un compte lui a été refusée. L'établissement désigné doit alors procéder à l'ouverture du compte dans un délai de trois jours ouvrés, à partir de la réception des documents nécessaires (article 64 de la loi). Le client et la Banque de France doivent recevoir une information écrite et motivée en cas de clôture de ces comptes.

- La loi renforce la protection des ménages en situation de surendettement, accélère et simplifie la procédure, favorise le maintien des ménages surendettés dans leur logement.

La Recommandation 2013-R-01 du 8 janvier 2013 de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Régulation sur le recueil des informations relatives à la connaissance du client dans le cadre du devoir de conseil en assurance-vie

Entrée en vigueur le 1er octobre 2013, la Recommandation n° 2013-R-01 du 8 janvier 2013 sur le recueil des informations relatives à la connaissance du client dans le cadre du devoir de conseil en assurance-vie s'attache à préciser les bonnes pratiques observées, afin de délivrer un conseil adapté au regard de la complexité des contrats.

Le conseiller doit s'enquérir des exigences et des besoins du souscripteur (situation financière, objectifs, horizon de placement, aversion au risque, expérience en matière financière…) et veiller à la traçabilité du recueil des données.

Ce dernier doit être effectué, non seulement avant la souscription d'un contrat, mais aussi durant la vie de celui-ci, en fonction de l'évolution de la situation familiale, patrimoniale ou professionnelle du client ou lors d'une modification significative de l'environnement économique ou législatif. Il doit en être ainsi lors d'un versement libre, d'un arbitrage ou d'un rachat partiel effectué par l'assuré.

Les informations relatives aux clients doivent dès lors être recueillies au moyen de questions claires, précises et compréhensibles après les avoir informés sur la finalité et les enjeux de cette démarche, notamment lorsque le souscripteur sélectionne des unités de compte.





L'Autorité des Marchés Financiers formule les mêmes attentes dans sa Position n° 2013-02 du 8 janvier 2013 sur le recueil des informations relatives à la connaissance du client.

Le Club des Médiateurs de services au public

Le Club des Médiateurs de services au public, qui comprend une vingtaine de médiateurs de grands organismes, dont le Médiateur du Groupe, a poursuivi sa réflexion et ses nombreuses actions autour de la médiation institutionnelle.

COLLOQUE

Le Club a organisé à l'occasion des 10 années de son existence, un colloque au Palais d'Iéna, siège du Conseil économique, social et environnemental, le jeudi 17 janvier 2013 sur le thème « Médiation, la Confiance d'abord ».

Près de 300 personnes aux fonctions très variées ont assisté à 3 heures de débats entre intervenants et participants. Parmi les intervenants, le Président-directeur général du Groupe La Poste et le Défenseur des droits étaient présents.

Le programme ainsi que les Actes du colloque, reprenant l'intégralité du contenu des interventions et des échanges, sont disponibles sur le site du Club des Médiateurs de services au public.

FORMATION

Le Club des Médiateurs de services au public, en collaboration avec l'Institut de la gestion publique et du développement économique (IGPDE), propose une formation à la médiation institutionnelle. Cette formation s'adresse aux équipes des médiateurs, aux médiateurs eux-mêmes, mais également à toute personne souhaitant s'informer sur la médiation ou la pratiquer.

En 2013, deux sessions de formation aux « fondamentaux de la médiation » ont été organisées avec l'IGPDE. Elles ont été suivies par une trentaine de participants, majoritairement des membres du Club des Médiateurs de services au public et des collaborateurs de leurs équipes.
Les évaluations opérées auprès des participants sont très positives.

LE SITE INTERNET

Le site Internet du Club est consacré à la médiation institutionnelle, **http://www.clubdesmediateurs.fr.** Ce portail est le premier en France à présenter le rôle des médiateurs institutionnels dans la résolution amiable des litiges.

Il fournit des éléments d'actualité et met à disposition du public les principaux documents sur la médiation. Il informe sur l'accès aux médiateurs et sur leurs activités.

Le site a été rénové en septembre 2013. Afin de mieux répondre aux attentes des internautes qui le consultent en nombre sans cesse croissant, le site a été rendu encore plus accessible et plus agréable à lire.

Il a également été enrichi en informations et en documents sur la médiation et ses acteurs, les éléments relatifs à l'actualité en France et en Europe ont, pour leur part, été renforcés.

Le site promeut la médiation des services au public, fournit des éléments d'actualité et met à disposition du public des informations essentielles sur la médiation.

Il informe sur l'accès aux membres et sur leurs activités, permettant ainsi à l'internaute souhaitant recourir à la médiation pour résoudre un litige de « s'auto-orienter » vers le médiateur compétent pour traiter le dossier.
En cas d'interrogation persistante, notamment, l'internaute peut utiliser l'adresse **contact@clubdesmediateurs.fr** afin de poser une question, à laquelle les membres du Comité de rédaction apportent une réponse personnalisée.

Constamment actualisé, le site permet aux internautes de s'informer en direct sur la vie du Club et sur les principaux événements du domaine de la médiation.
Chaque mois, le site est consulté par près de 1 000 internautes.

PARTICIPATION À LA PLATEFORME DE LA MÉDIATION FRANÇAISE

Le Club des Médiateurs de services au public a participé aux travaux de la Plateforme de la Médiation Française, constituée en septembre 2012 par sept associations ou fédérations, dont le Club, représentatives de la diversité des formes de médiation : institutionnelle, conventionnelle, familiale, sociale.

Les travaux ont permis l'adoption d'une « expression commune » sur le thème de l'accès à la médiation, formulant notamment des préconisations concrètes pour améliorer celui-ci.





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 un signe fort de l'importance accordée à ces interlocuteurs et de la place que leurs opinions et leurs attentes occupent dans la définition de la stratégie du Groupe et de ses filiales.

Cette année encore, des attentes et des points de vigilance ont été identifiés à l'issue du travail de fond mené avec les représentants des consommateurs.

Le Médiateur insiste sur le nécessaire renforcement des liens avec les associations de consommateurs auprès de ses interlocuteurs de La Poste, afin d'améliorer encore la qualité de service rendu aux clients.

La concertation nationale

LES RÉUNIONS PLÉNIÈRES ET LES RÉUNIONS THÉMATIQUES

12 février :
Définition du plan d'actions 2013
Les associations de consommateurs ont été réunies par le Médiateur pour faire part des sujets sur lesquels elles souhaitent intervenir et définir ainsi ensemble le programme de l'année

15 janvier et 18 octobre :
Réunion avec le Président du Directoire de La Banque Postale
Présentation de sujets d'actualité de La Banque Postale, dont les tarifs annuels

26 février :
Réunion thématique sur les offres numériques du Courrier, existantes et nouvelles

19 mars :
Consultation dans le cadre de la préparation du plan stratégique 2013-2018

11 juin :
Réunion plénière avec le Président du Groupe La Poste :
- Actualité du Groupe La Poste
- Actualité du Courrier
- Le plan stratégique du Groupe La Poste pour 2013-2018
- Présentation du rapport d'activité 2012 du Médiateur

19 novembre :
Réunion thématique sur le Rôle du facteur, ses nouvelles missions

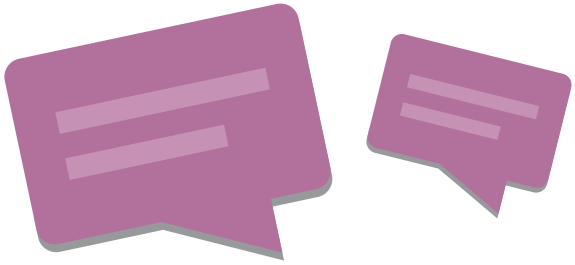
19 décembre :
Réunion plénière avec le Président du Groupe La Poste :
- Actualité du Groupe La Poste
- La simplification de l'accès aux services, le bilan des services 100 % réception choisie en place et les nouveaux services liés à l'identité numérique
- Les nouvelles offres de ColiPoste
- L'actualité de La Banque Postale
- L'actualité de la médiation et le prébilan de la concertation locale 2013

LES VISITES

24 octobre :
Visite de la plateforme Facteo de Claye-Souilly et du site Maileva à Meaux

LES GROUPES DE TRAVAIL

30 avril :
Groupe de travail sur la nouvelle version des Conditions Générales de Vente Courrier-Colis







La concertation locale

En 2013, le dialogue avec les associations locales de consommateurs s'est poursuivi activement. La tendance quant au nombre de réunions est désormais constante. 94 départements ont été couverts par une ou plusieurs réunions. Il s'agit de plus en plus de réunions régionales ou pluri-départementales afin de faciliter la participation des représentants des associations de consommateurs.

Les représentants des associations de consommateurs sont intégrés à part entière dans la politique de concertation globale de La Poste en tant que partenaires institutionnels. Ils apprécient le déroulement de la réunion sur un site de production, donc au plus près de ceux qui représentent La Poste au quotidien.

Les questions posées tournent essentiellement autour du Courrier, des délais d'acheminement, du maintien de la distribution du courrier 6 jours sur 7, du timbre vert. Beaucoup de questions concernent également les clientèles fragiles de La Banque Postale.

Le principe d'une rencontre annuelle est apprécié par les représentants des associations, cela leur permet de disposer d'informations sur les évolutions du Groupe et d'identifier clairement les interlocuteurs de proximité.

La Délégation Régionale Groupe, la Direction du Courrier, La Banque Postale, la Direction du Réseau La Poste sont toujours représentées. La Direction du Colis est souvent présente, parfois représentée par la Délégation Régionale Groupe.

Le nombre de représentants des associations de consommateurs est variable selon la région. En moyenne, 7 participants ont été présents lors de ces rencontres.

En 2014, La Poste poursuivra ces échanges dans un climat de confiance et impliquera encore plus les associations de consommateurs dans la définition et la mise en œuvre de ses projets.

« 94 départements ont été couverts par une ou plusieurs réunions dans le cadre du dialogue avec les associations locales de consommateurs. »





Statistiques générales d'activité

Alors que l'année 2012 avait enregistré une légère diminution du nombre de saisines (11 410), l'année 2013 avec 12 255 saisines retrouve le niveau de 2011 pour le dépasser légèrement (12 224). L'activité de médiation retrouve donc le chemin de la croissance avec une augmentation de 7 % par rapport à l'année antérieure.

La demande globale de médiation

L'année 2013 confirme la tendance générale qui veut que depuis sa création en 1995, le Médiateur est chaque année davantage sollicité.

Les clients du Groupe La Poste ne savent pas toujours exactement à qui s'adresser, et sollicitent parfois directement le concours du Médiateur. À cela s'ajoute le fait que certains sites de vente à distance font figurer de façon unilatérale, à l'intention de leurs clients, l'existence du Médiateur du Groupe La Poste, encourageant ceux-ci à le saisir, mais en omettant de préciser la nécessité d'intervenir préalablement auprès des Services Clients de La Poste. Cela ne doit pas pour autant occulter les actions particulièrement fructueuses d'information et de communication menées tant par La Poste que par le Médiateur lui-même, pour expliciter les modalités à respecter pour sa saisine et les démarches à effectuer préalablement.

Le rôle important et incontournable des Services Clients dans la chaîne de traitement des réclamations doit être sans cesse rappelé afin que les consommateurs mesurent plus justement et précisément la mission dévolue au Médiateur, et ce qu'il peut leur apporter.

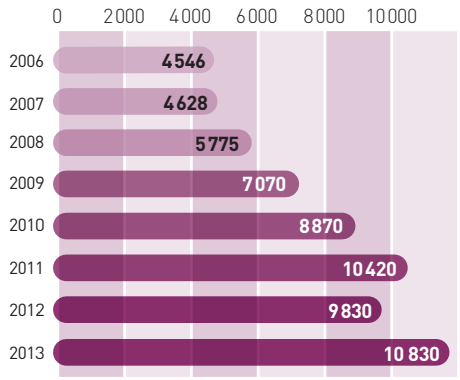
12255
saisines reçues

Les saisines non recevables

1 425 saisines ont été considérées comme non recevables. Cela traduit une diminution de 9 % par rapport à 2012. Cette baisse constante vient confirmer que les procédures pour saisir le Médiateur sont de mieux en mieux connues.

Les saisines non recevables représentent 11,6 % du volume total des affaires reçues. Il s'agit essentiellement de courriers de gestion qui dérogent complètement à l'esprit prévu par le protocole d'accord signé avec les associations nationales agréées de consommateurs. Elles constituent une charge de travail non négligeable. Les saisines non recevables sont immédiatement orientées pour traitement vers les services compétents.

Évolution du nombre de saisines recevables



Les saisines recevables

10 830 saisines ont été recevables en 2013 contre 9 830 en 2012. L'hypothèse avancée dans le précédent rapport selon laquelle la baisse de 2012 était conjoncturelle est vérifiée puisque 2013 retrouve pour le dépasser (+ 4 %), le niveau de 2011 (10 420 saisines). La progression de 2013 par rapport à 2012 est de 10 %.

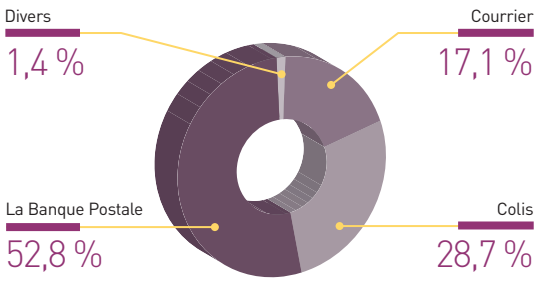
Une saisine recevable donne lieu à l'ouverture d'un dossier et chaque dossier fait l'objet d'un examen attentif au travers des pièces qui le constituent. Cet examen au cas par cas conduit à un traitement individualisé qui confère au Médiateur un rôle reconnu en tant que possibilité ultime et personnalisée de recours amiable en vue d'obtenir la





résolution d'un litige. La reconnaissance de son rôle résulte aussi du fait qu'au sein de la société française, la fonction même de médiation est davantage connue et intégrée, car représentée dans un grand nombre d'entreprises et de secteurs importants. Il s'ensuit que la notoriété du Médiateur du Groupe La Poste s'en trouve renforcée, d'autant que l'exigence des requérants est de plus en plus forte quant à une résolution rapide, personnalisée et amiable de leurs différends.

Répartition des dossiers ouverts



Répartition des dossiers par activité

En comparaison avec l'année 2012, 2013 se caractérise par une diminution significative de la part du Courrier (17,1 % en 2013/19,2 % en 2012), reflétant vraisemblablement la baisse tendancielle et significative du volume de courrier acheminé et distribué par La Poste. Le Colis connaît une augmentation, passant de 27,2 % à 28,7 %, probablement en corrélation avec le nombre croissant de colis confiés à La Poste (ColiPoste). Enfin, La Banque Postale passe de 52,4 % à 52,8 %, évolution qui reflète le dynamisme et l'élargissement de ses activités mais aussi les difficultés de certains clients à faire fonctionner leurs comptes en période d'instabilité économique. La proportion de la catégorie « divers » croît légèrement de 1,2 % à 1,4 % sous l'effet essentiellement du nombre de dossiers relatifs à La Poste Mobile. Bien que hors du champ de compétence du Médiateur, il reçoit, même s'il ne les traite pas puisqu'il les envoie au Président de La Poste Mobile, un nombre important de dossiers relatifs à la téléphonie mobile.

Orientation des dossiers ouverts

Chaque dossier ouvert bénéficie d'un examen minutieux apporté par le Médiateur. Cet examen permet de décider l'orientation à donner à chaque dossier. Cette opération est primordiale car l'enjeu est de donner à chacun des dossiers, l'orientation optimale qui va lui permettre de bénéficier du traitement le plus approprié afin de répondre au mieux aux attentes du consommateur concerné.
Si le dossier est déclaré éligible, il est alors pris en charge par les services du Médiateur. S'il est considéré non éligible pour une médiation, le dossier est réorienté vers un des services compétents pour traitement. Ce peut être le cas pour un litige qui n'a pas reçu une réponse définitive de La Poste ou encore pour un litige simple, qui peut être réexaminé avec soin par les Services Clients et les instances de recours. Cela permet d'alléger les services du Médiateur en leur conférant encore plus d'efficacité sur les sujets complexes. Les Services Clients et leurs Instances Recours ont continué comme par le passé, à démontrer leur compétence au travers d'un traitement de qualité des saisines qui ont été réorientées vers eux.

10830
dossiers ouverts

Les résultats de 2013 présentent une grande stabilité dans la répartition entre dossiers éligibles et non éligibles par rapport à 2012. 45 % de dossiers éligibles et 55 % de non éligibles en 2013. Les proportions étaient respectivement de 44 % et 56 % en 2012.

Les clients particuliers représentent 93 % des saisines et donc 7 % des saisines sont formulées par des personnes morales. Les saisines indirectes, c'est-à-dire effectuées par un intermédiaire, ne représentent que 5 % du total contre 6 % l'an passé. Les associations de consommateurs étaient intervenues pour 103 dossiers en 2012 pour seulement 72 en 2013. Les autres intervenants sont essentiellement les avocats et tuteurs, le Défenseur des droits, l'ARCEP (Autorité de régulation des communications





électroniques et des postes), les conseils juridiques, les élus, ces derniers représentant 3 % des saisines indirectes contre seulement 1 % en 2012.

Le taux des pré-saisines effectuées sur Internet progresse fort logiquement d'année en année. Il est passé de 6 % en 2012 à 9 % en 2013. Même si ce taux demeure encore faible, il est clair que l'utilisation de cet outil moderne, rapide et fiable dont toutes les catégories de la population sont aujourd'hui dotées, conduira à la croissance de la dématérialisation non seulement des pré-saisines, mais de la majorité des saisines, dans les prochaines années.

Enfin, l'amélioration du site du Médiateur visant à offrir à l'utilisateur davantage de pédagogie et de simplicité a indéniablement contribué à accroître le taux d'éligibilité des pré-saisines effectuées par Internet passant de 8 à 11 %.

Nombre d'avis émis

Les dossiers éligibles se sont traduits par l'émission de 4839 avis pour 4329 l'année précédente, soit une augmentation tout à fait significative de 12 %. L'examen par activité révèle une stabilité du nombre d'avis émis pour le Courrier (721 avis/747), une augmentation nette pour le Colis (1631 avis/1477) et une augmentation très significative pour La Banque Postale (2478 avis/2099).
Dans le même temps, le délai d'émission des avis s'est amélioré avec un passage de 46,6 jours en 2012 à 45 jours en 2013. Ce souci de répondre rapidement au requérant participe pleinement à l'esprit qui préside à la médiation, qui a pour objectif de résoudre avec la plus grande efficience les litiges qui lui sont soumis. Ce résultat favorable au requérant est nettement inférieur au délai de 2 mois prévu par la loi. Le délai d'émission de l'accusé de réception reste stable par rapport à l'année précédente, et s'établit entre 5 et 6 jours. Le délai d'attente des pièces nécessaires, le cas échéant, pour permettre l'instruction du dossier, a légèrement augmenté pour passer de 21,7 jours en 2012 à 23,5 jours en 2013. L'amélioration des délais de traitement résulte donc d'une organisation globale de la chaîne de traitement encore plus efficace.

Le montant total des indemnisations que le Médiateur a proposées à La Poste dans ses avis a augmenté en 2013 de 7 % par rapport à 2012, alors que l'indemnisation moyenne a légèrement diminué passant de 439 € à 421 €. Comme l'an passé, l'indemnisation est cependant inférieure à 100 € pour plus de la moitié des cas (54 %).

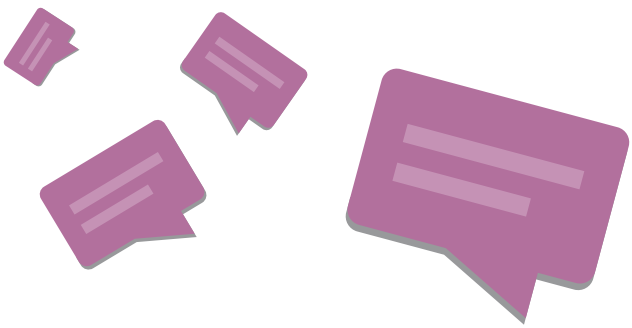
Éligibilité des dossiers ouverts par activité

Motif	Éligibles		Non éligibles		Dossiers ouverts
	Nombre	Taux	Nombre	Taux	
Courrier	721	39 %	1133	61 %	1854
Colis	1631	52 %	1481	48 %	3112
La Banque Postale	2478	43 %	3237	57 %	5715
Divers	9	6 %	140	94 %	149
Total	**4839**	**45 %**	**5991**	**55 %**	**10830**

4839
avis émis

Nombre d'avis émis par activité

	2012	2013
Courrier	747	721
Colis	1477	1631
La Banque Postale	2099	2478
Divers	6	9
Total	**4329**	**4839**





Demandes de médiation relatives au Courrier



Éléments statistiques

Après une baisse très sensible en 2012 (1 888 dossiers) par rapport à 2011 (2 081 dossiers), l'année 2013 connaît une moindre érosion avec 1 854 dossiers ouverts. L'intermédiation demeure à un niveau modeste de 4 %, taux identique à celui de 2012. Le taux de pré-saisines par Internet est en croissance lente mais régulière. Il s'établit cette année à 13 %. Ce sont les avis favorables qui, cette année encore, sont les plus nombreux. La durée moyenne de traitement s'est considérablement améliorée passant de 46 à 40 jours. Enfin, le montant moyen d'indemnisation enregistre une hausse de 118 € en 2012 à 132 € en 2013.

1854
dossiers ouverts

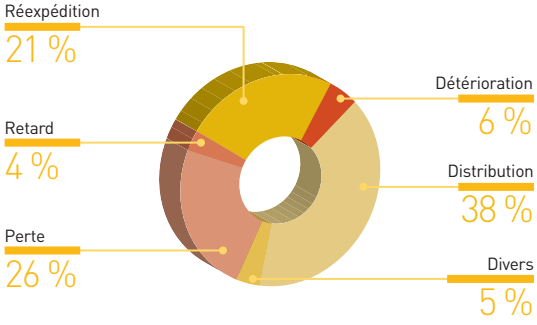
96 % des saisines en 2013, contre 95 % en 2012, ont été adressées au Médiateur directement par le requérant, particulier ou personne morale, sans solliciter le concours d'un intermédiaire. Les interventions réalisées par un intermédiaire sont peu nombreuses, 79 au total, et ne représentent que 4 % du total des dossiers ouverts. Comme en 2013, c'est le Défenseur des droits qui est l'intermédiaire le plus sollicité par les requérants (30 % des saisines indirectes). Les associations de consommateurs ne portent que 0,3 % des dossiers ouverts contre 1 % l'an passé. L'ARCEP a transmis au Médiateur 9 saisines, soit exactement la moitié des dossiers qu'elle avait orientés vers le Médiateur en 2012. Il s'agit, la plupart du temps, de saisines qui lui sont adressées directement par les requérants sans qu'ils se soient adressés préalablement au Médiateur du Groupe, ni parfois aux services de La Poste. De fait et comme prévu dans les procédures en 2013, l'ARCEP transmet ces saisines prématurées au Médiateur qui décide de l'orientation à leur donner.

Alors qu'il était en progression sur les deux précédents exercices, le rapport entre personne morale (il peut s'agir d'une entreprise, d'une association, d'un syndicat, d'une collectivité territoriale) et particulier, est de 1 pour 9. Il était de 1 pour 8 en 2012. Concernant les entreprises, les demandes émanent majoritairement des petites entreprises, PME et TPE.

Le taux des pré-saisines effectuées par Internet sur le site du Médiateur suit la tendance générale et progresse cette année encore de 9 % à 13 %. La rapidité et la simplicité procurées par le mode électronique, et le caractère volontairement didactique du site du Médiateur, séduisent de plus en plus de requérants.

La répartition par catégories de litiges

1 854 dossiers ont été ouverts en 2013 contre 1 888 en 2012. Cette très légère érosion en nombre se traduit néanmoins par une baisse beaucoup plus marquée en valeur relative, puisque la part du Courrier dans le total des dossiers ouverts par le Médiateur, passe de 19 % à 17 %.



Trois causes majeures sont à l'origine des litiges Courrier. La principale cause, comme les années précédentes, trouve sa source dans les conditions de distribution qui s'élèvent à 38 % des dossiers ouverts, en diminution toutefois de 2 points par rapport à l'année 2012. Le motif principal des saisines provient des conditions de distribution, ce qui s'explique logiquement par le fait que la distribution incarne l'essence même de l'activité Courrier. Elle concerne non seulement directement le destinataire mais aussi l'expéditeur, et elle impacte, peu ou prou, l'ensemble du service (rôle du facteur, conditions d'accès aux résidences et aux boîtes aux lettres, conditions de remise des objets ordinaires ou recommandés etc..).





Sous le vocable « distribution », cette catégorie couvre à la fois la distribution d'un objet et/ou l'organisation de la distribution elle-même.

Les deux autres causes majeures sont la réexpédition et la perte, avec chacune respectivement 21 % et 26 % des saisines.

Les litiges concernant la réexpédition diminuent de 3 points, confirmant la baisse prononcée qui s'était manifestée en 2012. Les chiffres traduisent ainsi une plus grande mobilisation des équipes d'exploitation par rapport à cette problématique qui ne cessait jusqu'alors de prendre de l'importance et d'abîmer l'image de La Poste sur son activité principale. Cependant, les litiges résultant de pertes de plis ont augmenté de 2012 à 2013, passant de 24 à 26 % du total des litiges Courrier.

L'éligibilité des saisines

La répartition entre saisines éligibles et non éligibles est particulièrement stable. En 2012, la répartition était de 40 % de saisines éligibles contre 60 % de non éligibles. Les saisines éligibles en 2013 diminuent faiblement pour s'établir à 39 % contre 61 % de non éligibles.

721 saisines ont été considérées éligibles contre 747 un an avant. Cette quasi stabilité renforce l'hypothèse selon laquelle la mission et les services rendus par le Médiateur sont mieux compris que par le passé, et que les saisines sont mieux étayées.

Les 1 133 saisines non éligibles pour une médiation ont été orientées pour traitement direct en première instance ou en recours, soit au Service Client Courrier, soit à une direction territoriale. Les saisines non éligibles sont, la plupart du temps, des demandes ayant un caractère prématuré du fait de l'impatience du requérant pour obtenir la résolution d'un litige qu'il suppose facile à solutionner. Il peut préférer, imaginant gagner du temps, ignorer l'interlocuteur de premier niveau, lequel pourtant peut lui apporter des éléments d'explication ou lui proposer une solution pertinente.

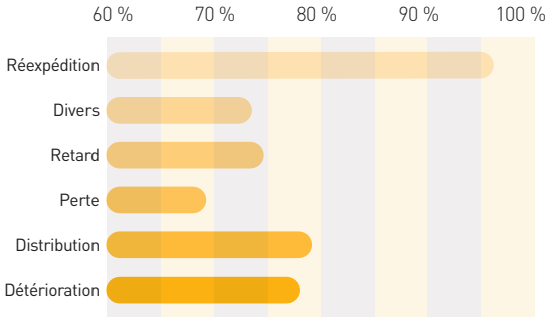
À noter que lorsque les réponses des services, ou l'absence de réponse des services, ne satisfont pas les requérants, ils ont évidemment la possibilité de s'adresser à nouveau au Médiateur. Cela représente environ une centaine de saisines.

Le caractère prématuré, voire impatient, de la saisine se vérifie moins lorsque le litige a trait à des problèmes qui concernent la chaîne d'acheminement dans sa globalité, tels ceux relatifs à la perte (54 % d'éligibilité), à la détérioration d'un envoi (64 % d'éligibilité) ou encore au retard (45 % d'éligibilité). Pour ces sujets, le requérant préfère s'adresser au service client qui pourra utilement lui donner une réponse rapide et circonstanciée.

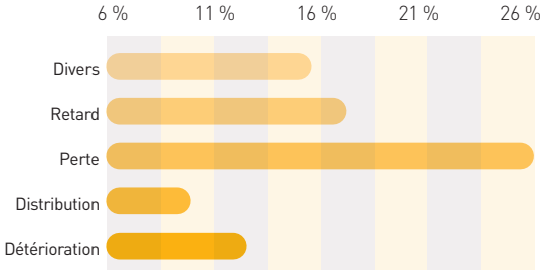




Part du SUP dans les avis émis



Part de l'international dans les avis émis



Les saisines relevant du Service Universel Postal

En 2013, ce sont 552 saisines contre 570 en 2012 qui relevaient du Service Universel Postal (SUP). Ce chiffre est mesuré seulement à partir des saisines éligibles. Sont hors du champ du SUP, les produits à valeur ajoutée tels que la Lettre Max, la gamme de la PA et de la PNA (Publicité Adressée et Publicité Non Adressée), les Prêt-à-Poster, les produits spécifiques qui sont à l'intention des entreprises. Les saisines relevant du SUP représentent 77 % des dossiers éligibles soit un niveau proche de 2012 (76 %). Le poids relatif du SUP est particulièrement conséquent dans le domaine de la réexpédition, prestation figurant dans la liste du SUP, à hauteur de 96 %. À un degré moindre, il est très significatif et en augmentation pour la distribution (78 %), pour la détérioration (77 %), pour la perte (68 %). Il diminue pour le retard (74 %).

Les saisines relevant de l'international

Les saisines éligibles concernant l'activité internationale sont en nette augmentation puisqu'elles progressent de 12 % en 2012 à 15 % en 2013 (107 affaires). L'activité internationale recouvre les flux à l'import et les flux à l'export. La cause principale des litiges est la perte à hauteur d'un litige sur quatre.

Parce qu'il s'agit d'investiguer sur des flux transfrontaliers, l'instruction de certaines affaires peut nécessiter le concours, voire l'intervention d'un autre opérateur postal. Outre que ces démarches nécessitent un temps additionnel pour traiter le litige, selon la destination (ou provenance), le suivi du courrier peut être inexistant. Parfois, il arrive que l'instruction ne débouche sur aucun résultat tangible satisfaisant.

Les avis émis

En 2013, 721 saisines éligibles ont donné lieu à l'émission d'un avis.
Parmi les saisines éligibles, 533 ont été transmises au Service Client Courrier pour complément du dossier et fourniture des premiers éléments d'analyse. Cela représente 74 %, soit une nette augmentation par rapport à l'année 2012 pour laquelle 64 % des saisines lui avaient été adressées.
160 saisines éligibles ont été transmises aux directions territoriales Courrier. Il s'agit la plupart du temps de litiges portant sur la distribution ou la réexpédition du courrier, et qui nécessitent souvent une analyse au plus près de l'origine du problème. Les directions ont été moins sollicitées en 2013 qu'en 2012 (22 %) notamment du fait de la baisse significative et conjuguée des litiges ayant trait à la réexpédition et aux conditions de distribution. 28 saisines ont été communiquées à d'autres entités telles Médiapost, PhilaPoste, etc.

67 % des saisines ont donné lieu à un avis favorable ou partiellement favorable pour le requérant. Ce taux est comparable à celui des trois dernières années.

721
avis Courrier émis




Les délais de traitement

Déjà nettement inférieurs à l'objectif de deux mois fixé par les règlements, les délais de traitement des litiges Courrier se sont encore améliorés passant de 46 jours en 2012 à 40,5 jours en 2013. Ces délais sont la somme des délais respectifs de toutes les étapes de la vie d'une saisine. Chaque étape, qu'il s'agisse de l'enregistrement des pièces, l'émission de l'accusé de réception, la demande et la réception d'éventuelles pièces complémentaires pour compléter le dossier, l'instruction bien sûr, puis la rédaction et l'envoi de l'avis, est fondamentale pour l'efficacité du process global de traitement d'une affaire. L'accusé de réception est adressé au requérant en 4 jours en moyenne. Le délai entre la demande des pièces complémentaires aux services de La Poste et leur réception s'établit à 24,8 jours, en légère dégradation par rapport à 2012 où il était de 24,3 jours. Cela éloigne les services de La Poste de l'objectif de 15 jours qui leur a été fixé. C'est en fait sur l'instruction du dossier, la rédaction de l'avis et son envoi au client qu'un gain de temps considérable est réalisé, passant de 21,7 jours en 2012 à 15,6 jours en 2013.

Les indemnisations suite à avis

Sur 721 dossiers éligibles, 403 (soit plus de 56 %), ont fait l'objet d'une indemnisation. Ce taux est légèrement supérieur à celui de l'année antérieure qui s'élevait à 55 %. Le montant moyen des indemnisations préconisées par le Médiateur dans ses avis est également légèrement supérieur à ce qu'il était l'année antérieure (132 € vs 118 €). Le montant global est de 53 188 €. Il était de 48 368 €. Ce sont 2 %, soit 9 litiges ayant nécessité une indemnisation élevée, qui ont induit l'augmentation du montant global. Cependant, la faible valeur du contenu des envois Courrier en général explique une relative constance.
Le montant unitaire est relativement faible, surtout comparé au coût global de traitement d'une affaire. Mais il faut souligner que l'octroi d'une indemnisation ou d'un geste commercial, participe grandement à la restauration de la confiance que le requérant investit dans le Groupe La Poste, dans ses produits et prestations.

Indemnisations	Nb	%	Valeur
< 15 €	65	16 %	521,81
16 € à 29 €	108	27 %	2058,18
30 € à 99 €	140	35 %	6850,88
100 € à 299 €	54	13 %	9029,15
300 € à 1000 €	29	7 %	13249,55
> 1000 €	7	2 %	21478,94
Total	**403**	**100**	**53188,51**

Le taux de réussite

Comme en 2012, 94 % des avis du Médiateur ont permis de résoudre le litige de manière définitive. L'intégralité des avis et des propositions qu'ils contiennent a été acceptée par les services de La Poste, et mise en œuvre. Ce taux peut être assimilé à un indice de satisfaction tant du point de vue des requérants que des services de La Poste. En effet, les avis viennent souvent éclairer et dénouer une situation qui commençait à se tendre et à se cristalliser. Cet indice de satisfaction témoigne de la qualité et de la maturité du processus de médiation, mais aussi de la clarté et de l'efficacité des services qui lui sont associés.

Sur 721 avis, 44 ont donné lieu à contestation de la part des requérants. Les contestations ont parfois conduit à l'émission d'un avis rectificatif, dans le cas où les requérants ont porté à la connaissance du Médiateur des éléments nouveaux qui n'avaient pas été transmis lors de la saisine initiale.

Comme par le passé, certains requérants ont eu l'amabilité de témoigner au Médiateur leur satisfaction concernant leur litige, celui-ci ayant fait l'objet d'une instruction personnalisée et approfondie effectuée par les collaborateurs du Médiateur, même si les conclusions de l'avis ne leur étaient pas favorables.

94 %
des avis émis ont permis de résoudre définitivement le litige





Exemples de médiation

Erreur dans la validation d'un envoi effectué à partir d'un appareil en libre-service

LE LITIGE

Madame F. effectue, à partir d'un appareil en libre-service en Bureau de poste, l'affranchissement d'un envoi recommandé international au taux R2 à destination du Portugal. Elle se présente au guichet pour faire valider la preuve de dépôt de son envoi. Le guichetier s'aperçoit qu'elle a utilisé par erreur le formulaire prévu pour la Lettre Recommandée nationale. Dans la précipitation, Madame F. refait la preuve de dépôt de son envoi sur le formulaire adéquat, mais omet de cocher la case correspondant au niveau de garantie R2.

L'envoi recommandé international n'étant pas parvenu à destination, La Poste accorde à Madame F. une indemnisation, de 45 €, correspondant au niveau de garantie R1.

Madame F. conteste le montant de l'indemnisation que La Poste lui a accordé. Elle indique qu'elle a choisi initialement – à l'automate – le niveau de garantie R2 et demande à être indemnisée en conséquence de 150 €.

L'ANALYSE

Le Médiateur a indiqué que le montant, de 45 €, accordé par La Poste à Madame F. pour la perte de son envoi recommandé international, était fondé en droit puisque correspondant au niveau de garantie R1, coché sur son envoi.

Les éléments du dossier attestant que Madame F. avait bien choisi initialement le niveau de garantie R2 à partir de l'appareil en libre-service, et qu'elle avait dû refaire, dans la précipitation, la liasse d'envoi de son envoi recommandé international, le Médiateur a estimé qu'il pouvait être admis, en équité, qu'elle avait bien choisi le niveau de garantie R2 pour son envoi recommandé international.

LA CONCLUSION

Le Médiateur a émis l'avis que La Poste accorde, en équité, à Madame F., pour la perte de son envoi recommandé international, une indemnisation de 150 €, correspondant au niveau de garantie R2, bien que le taux coché ne soit pas celui-ci.

Caractère non impératif des dispositions du code des postes et des communications électroniques relatives à la distribution à J+1 des envois prioritaires relevant du service universel postal

LE LITIGE

Le 18 mai 2013, Monsieur M. a confié à La Poste une Lettre Recommandée, distribuée le 3 juin. Elle contient une résiliation de bail.

Monsieur M. invoque le retard d'acheminement subi par l'envoi, selon lui injustifié, pour demander une indemnité correspondant aux jours de loyer supplémentaire qui lui ont été facturés par son bailleur. Il invoque, notamment, le caractère impératif de l'article R.1 alinéa 2 du code des postes et des communications électroniques qui rend, selon lui, La Poste débitrice d'une « obligation légale de délai » à J+1.

L'ANALYSE

Le Médiateur a visé l'article R.1 du code des postes et des communications électroniques qui dispose : *« Le service universel postal comprend l'offre des services d'envois postaux nationaux et transfrontaliers suivants [...] 2° Les services d'envois recommandés avec ou sans avis de réception [...]/Les envois prioritaires relevant du service universel postal sont distribués le jour ouvrable suivant le jour de leur dépôt [...] ».*

La Médiateur a rappelé que, dans une décision du 19 mars 2012 (N° 321842), le Conseil d'État a jugé que : *« l'article R.1 du code des postes et des communications électroniques a pour objet de définir les composantes du service universel postal, notamment les envois prioritaires, et ne peut être regardé comme fixant des délais impératifs ; [...] le ministre chargé des postes tient des dispositions de l'article R.1-1-8 du même code le pouvoir d'arrêter des objectifs de qualité applicables aux prestations du service universel qu'il détermine et relatifs notamment à la rapidité avec laquelle ces prestations sont assurées, sous réserve de ne pas dénaturer les définitions, notamment celle des envois prioritaires, données à l'article R.1 ; [...] ainsi, les dispositions de l'article 1er de l'arrêté attaqué, qui assignent à La Poste un objectif de qualité consistant en ce que 83 % des envois de lettres prioritaires parviennent à leur destinataire le lendemain du jour de dépôt et 95 %, au moins, le surlendemain de ce jour, ne méconnaissent pas les dispositions de l'article R.1 du code des postes et des communications électroniques relatives aux envois prioritaires, qui n'imposent pas de distribuer ces derniers le jour ouvrable suivant leur envoi ».*





Dès lors, l'argument tiré par Monsieur M. du prétendu caractère impératif de l'article R.1 alinéa 2 n'a pu être favorablement accueilli, La Poste n'étant, en cette matière, pas débitrice d'une obligation légale de délai à J+1.

LA CONCLUSION

La Poste n'est débitrice que d'une obligation statistique de qualité de service.

Le Médiateur a émis l'avis qu'il ne pouvait proposer à La Poste de donner une suite favorable à la demande indemnitaire formulée par Monsieur M.

Exercice du droit de refus d'une Lettre Recommandée

LE LITIGE

À l'occasion de la remise conflictuelle d'une Lettre Recommandée à l'intérieur de l'appartement de Madame A., sur laquelle cette dernière avait exercé son droit de refus, Madame A. demande, entre autres, que La Poste l'indemnise pour les dégâts qu'elle affirme occasionnés par la factrice.

L'ANALYSE

Le Médiateur a visé les articles L1, L3-2, R1-1-5 et D90 du code des postes et des communications électroniques, les articles 3.2.4 et 3.2.5 des conditions générales de vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste et l'article 7.2 des conditions spécifiques de vente de la Lettre Recommandée nationale, ainsi qu'une note interne à La Poste applicable aux procédures de remise des Lettres Recommandées pour rappeler à La Poste que le facteur qui présente une Lettre Recommandée à domicile doit, dans l'ordre :

- annoncer au destinataire ou au mandataire qu'il vient lui présenter une Lettre Recommandée ; à ce stade, le refus par le destinataire peut être exprimé. L'envoi n'est alors pas distribué et immédiatement retourné à son expéditeur revêtu de la mention « refusé » ;
- vérifier, le cas échéant, son identité ou indiquer que cela a déjà été fait ;
- inscrire la date de distribution sur la preuve ou le bordereau de distribution et l'avis de réception ;
- détacher la preuve de distribution et l'avis de réception et les présenter au destinataire pour signature ; lorsque ces signatures ont été apposées, l'envoi ne peut plus être refusé ;
- apposer sa propre signature sur ces documents ;
- ranger la preuve de distribution et l'avis de réception ;
- remettre le courrier.

À partir de cet instant, décharge a été donnée à La Poste et le sort du courrier recommandé échappe à celle-ci. L'identité de l'expéditeur ne doit, ni ne peut, être divulguée lors de ces étapes.

Le Médiateur a précisé que la remise de tels objets doit s'effectuer *sur le pas de la porte de l'appartement*, en cas, comme en l'espèce, d'habitat vertical. Il n'y a aucune raison, sauf circonstances tout à fait exceptionnelles, d'accepter que la remise de l'envoi soit subordonnée à une entrée dans l'appartement. En l'espèce, rien ne justifiait donc que la factrice pénètre dans l'appartement de Madame A. Si elle s'en était abstenue, elle aurait évité les accusations de dégradations proférées à son encontre, sans d'ailleurs la moindre preuve, par Madame A.

LA CONCLUSION

La présentation à domicile d'une Lettre Recommandée doit faire l'objet d'un séquencement strict ; elle doit se faire à l'extérieur de l'appartement.

La demande indemnitaire, non étayée de preuve, n'a pu faire l'objet d'un avis favorable du Médiateur.







Perte d'un envoi international dans un établissement sécurisé

LE LITIGE

Le 13 septembre 2013, un avis de passage est déposé dans la boîte aux lettres de Monsieur P. l'invitant à retirer un envoi international.

Cependant, lorsque le requérant se présente à son Bureau de poste le lendemain, cet envoi n'a pu lui être remis.

L'ANALYSE

À la suite de ses réclamations, Monsieur P. a reçu des informations contradictoires : le 21 septembre 2013, le Centre Courrier l'informe que son envoi a été retrouvé. Cependant, le 7 octobre 2013, le Service des Enquêtes et Réclamations du Courrier International signale au requérant la perte de son pli.

Les différentes enquêtes menées ont permis d'établir que l'envoi de Monsieur P. n'avait pu être remis dans sa boîte aux lettres, celle-ci n'étant pas normalisée.

Ainsi, lorsqu'il est rentré de sa tournée, le facteur a déposé le pli à côté de la porte qui sépare l'établissement Courrier du Bureau de poste.

L'envoi du requérant semble donc avoir disparu dans un établissement postal sécurisé.

LA CONCLUSION

Bien que le destinataire ne puisse juridiquement prétendre à aucune indemnisation, le Médiateur a considéré qu'il semblait envisageable, à titre commercial, de rembourser Monsieur P. du montant de sa commande.



Dysfonctionnements d'exécution de contrats de réexpédition et comportement du titulaire du contrat

LE LITIGE

Monsieur G. se plaint de l'exécution défaillante d'un contrat de réexpédition définitive du courrier souscrit pour la période du 15 mars 2013 au 31 mars 2014. Il demande le rétablissement d'un service normal, invoquant la perte de courriers importants.

Monsieur G. affirme que ce contrat constitue le second renouvellement d'un contrat initial analogue conclu en 2011 et renouvelé une première fois en 2012.

L'ANALYSE

Les deux contrats en litige avaient été remboursés, chacun pour un montant de 41 €, en raison de l'existence de dysfonctionnements ayant entaché l'exécution de ceux-ci, bien qu'aucune preuve convaincante de ces anomalies n'ait été versée au dossier.

La Poste avait par la suite placé sous surveillance les envois adressés à l'ancienne adresse de Monsieur G. sur une période significative durant laquelle Monsieur G. avait reçu des plis qui avaient fait l'objet d'une réexpédition.

La Poste faisait observer, à juste titre, que la réexpédition d'un envoi n'implique pas forcément qu'il parvienne à l'adresse de destination, la perte étant un aléa inhérent à toute opération d'acheminement. En outre, les lettres ordinaires n'étant pas suivies, il n'était pas possible de prouver leur bonne distribution.

Le Médiateur a pour sa part rappelé à Monsieur G. que, bien que rien ne l'empêche de renouveler indéfiniment ce type de contrat par nouvelle souscription, celui-ci exige, comme rappelé à l'article 12 du contrat (*« Pendant la durée du service de réexpédition, le client est tenu de signaler lui-même son changement d'adresse définitif à ses correspondants, notamment les éditeurs, les expéditeurs de produits à délais garantis et de documents à forte valeur pour le destinataire »*), que le titulaire signale *lui-même* son changement d'adresse définitif à ses correspondants, et notamment les expéditeurs de documents à forte valeur pour lui, à peine de dénaturer le contrat dans son objet même, qui ne saurait consister en une dérivation permanente de courrier.





LA CONCLUSION

L'éventuelle perte de documents à forte valeur, surtout dans le cadre de contrats successifs, relève de la responsabilité du titulaire du contrat.

Le Médiateur a émis l'avis que Monsieur G. était mal fondé à se plaindre de la perte de documents à forte valeur et s'est déclaré sans moyens pour proposer à La Poste de donner une suite favorable à la demande du requérant.

Mise en instance du courrier au Bureau de poste en raison de l'inaccessibilité du facteur à la boîte aux lettres de l'usager

LE LITIGE

Madame C. conteste la décision de La Poste de mettre son courrier en instance au Bureau de poste pendant la période de réalisation de travaux de voirie dans la rue où elle habite.

L'ANALYSE

L'article 3.2.5 des conditions générales de vente Courrier-Colis stipule qu'*« en présence de circonstances exceptionnelles, notamment lorsque l'accès à la boîte aux lettres du destinataire présente des difficultés substantielles ou lorsque la distribution entraîne un danger pour le préposé à la distribution, La Poste sera, le cas échéant, exonérée de son engagement de délai et se réserve le droit d'aménager la distribution ».* Il est stipulé que *« dans ce cas, La Poste avertit par tous moyens le destinataire de l'impossibilité de distribution »* et que *« les envois sont conservés et retirés par ce dernier dans les conditions prévues à l'article 3.2.6 »* au bureau d'instance indiqué.

Il s'ensuit que La Poste est fondée à suspendre la distribution du courrier au domicile des usagers s'il est démontré que l'accès aux boîtes aux lettres peut présenter un danger pour le facteur. Ces conditions sont réunies dans le cas présent.

D'une part, la matérialité des travaux de voirie est avérée. Ceux-ci ont, d'ailleurs, conduit le Maire à interdire la circulation automobile, entre 8 h et 17 h, dans la rue où habite Madame C. pendant une semaine. D'autre part, on peut voir sur les photographies transmises que la rue concernée n'est plus goudronnée, ce qui constitue manifestement un danger pour la factrice qui assure habituellement sa tournée de distribution en mobylette.

Le Médiateur a également relevé que :

- la distribution du courrier avait été suspendue pendant une période limitée ;
- les responsables locaux de La Poste avaient envoyé une lettre circulaire aux riverains pour les informer que leur courrier serait mis en instance au Bureau de poste de la commune pendant la durée des travaux ;
- les horaires d'ouverture du Bureau de poste avaient été aménagés pour permettre aux personnes qui travaillent de venir retirer leur courrier, notamment le samedi matin.

Dans ces conditions, la décision de La Poste de suspendre, pendant la durée des travaux, la distribution du courrier à domicile était fondée sur le plan juridique.

LA CONCLUSION

Le Médiateur a émis l'avis que la décision de La Poste de suspendre la distribution à domicile du courrier, dans la rue où habite Madame C., et de le mettre en instance au Bureau de poste de la commune, était conforme aux exigences prévues par les conditions générales de vente Courrier-Colis, compte tenu de l'impossibilité pour le facteur d'accéder aux boîtes aux lettres pendant la durée des travaux.





Recommandations du Médiateur

À l'issue de l'année 2013 et au regard des litiges qu'il a eu à instruire, le Médiateur a transmis aux Directions d'activités, neuf recommandations. Certaines recommandations ont pu concerner plusieurs Directeurs d'activités.
En effet, un sujet peut concerner et impacter plusieurs activités du Groupe. Dans ce cas, chacune est invitée à exprimer sa position quant à la problématique soulevée, même si elle n'est pas impliquée à titre principal.
C'est ainsi que pour l'année 2013, trois recommandations ont été soumises à l'examen du Directeur Général du Courrier, sept au Président de Géopost, dont six au Directeur Général de ColiPoste et une au Président de Chronopost International SA, une au Directeur Général du Réseau La Poste.

La remise des Lettres Recommandées adressées à une personne physique et à une personne morale

Les règles de remise des objets chargés ou recommandés, portant en suscription le nom d'une personne physique et l'adresse d'un organisme public ou privé, étaient très précises dans l'article 178 du fascicule VI de l'Instruction Générale indiquant que deux cas sont à considérer :

« 1° Le libellé de l'adresse comporte le nom d'une personne physique, éventuellement l'indication de sa qualité ou de ses fonctions et la désignation de l'organisme. Il y a lieu de considérer qu'il s'agit d'envois adressés à la personne morale elle-même, et non à la personne physique.

2° La suscription comporte le nom d'une personne physique et l'adresse de l'organisme. Il y a lieu de considérer qu'il s'agit d'envois adressés à la personne physique nommément désignée dans la suscription. »

Les conditions spécifiques de vente des Lettres Recommandées ont modifié cette règle en lui substituant, en leur article 7.2, la formule suivante : *« Dans le cas où un envoi recommandé est adressé à une personne physique et à une raison sociale, celui-ci sera remis à toute personne habilitée ».*

Dans la mesure où la règle normale de distribution d'un courrier recommandé est d'être remis à son destinataire ou à son mandataire, cette définition ne clarifie pas le cas particulier d'un envoi adressé à une personne physique et à une personne morale.

Le Médiateur émet donc la recommandation que les conditions spécifiques de vente s'inspirent de l'alinéa 1 de l'article 178 du fascicule VI de l'Instruction Générale.

Une formulation plus explicite pourrait donc être : *« Lorsque le libellé de l'adresse comporte le nom d'une personne physique et une raison sociale, le courrier est considéré comme adressé à la raison sociale. »*

Réponse de La Poste

En réponse à cette préconisation, la Direction Générale du Courrier annonce que la rédaction des conditions spécifiques de vente va être revue en 2014 par ses soins, en vue de répondre à cette légitime demande.

La preuve de dépôt des objets suivis et Lettres Recommandées remis en relais-poste commerçant (RPC)

Conformément aux procédures internes (DC.DIA.08-113 du 24 octobre 2008), pour les objets suivis et les Lettres Recommandées remis en RPC, le commerçant complète la partie inférieure de la liasse de transport et la CN07 si l'expéditeur a demandé l'option « avis de réception ».

Il est précisé que *« la preuve de dépôt de ces objets n'est pas détachée pour être rendue au client à la remise en RPC. Le commerçant n'est pas habilité à assurer ce service ».*

Dès lors, ces objets sont collectés et acheminés vers le Centre Courrier de rattachement afin d'être pris en charge par l'Agent de cabine.
Ce dernier « applique les procédures de flashage, de contrôle et d'envoi, à l'identique des mêmes produits déposés dans l'établissement ».

Ainsi, *« pour les objets avec preuve de dépôt, l'agent assure les tâches supplémentaires suivantes que le RPC n'est pas autorisé à faire :*
- *il vérifie que les mentions à inscrire par le RPC ont bien été notées sur les liasses des objets ; il complète et modifie si nécessaire ;*
- *il détache la preuve de dépôt ;*
- *il appose le timbre-à-date ;*
- *il envoie sous pli de service cette preuve de dépôt à l'expéditeur ».*

Il apparaît donc que dans le cadre d'un dépôt en RPC d'un objet suivi ou d'une Lettre Recommandée, la preuve de dépôt n'est pas instantanément remise au client, ce dernier la recevant généralement à J+1.





Cependant, dans certains litiges relatifs à des pertes, l'expéditeur indique ne pas avoir reçu en retour la preuve de dépôt. Il est dès lors difficile d'entreprendre des recherches puisque le numéro de l'envoi n'est pas connu et le client ne possède aucune preuve de la prise en charge de son envoi par les services postaux.

La faute de La Poste (oubli ou perte de la preuve de dépôt) prive l'expéditeur de tout élément matériel à l'appui de sa réclamation.

Le Médiateur recommande que, lors du dépôt d'un objet suivi ou d'une Lettre Recommandée en RPC, le commerçant puisse remettre une attestation au client indiquant, *a minima,* le numéro de son envoi.

Ce document pourrait se présenter sous la forme d'un formulaire établi par La Poste et mis à disposition des RPC ou d'un carnet à souche dont les bons détachables seraient remis aux clients.

Réponse de La Poste

La Direction du Courrier prend acte que le Médiateur signale que le dépôt en RPC d'un objet suivi ou d'une Lettre Recommandée ne s'accompagne pas systématiquement de la remise immédiate de la preuve de dépôt au client. Par conséquent, si l'expéditeur ne récupère pas cette preuve de dépôt, il ne dispose pas toujours du numéro de recommandé en appui d'une éventuelle réclamation.

En réponse, elle souligne que s'il est matériellement possible pour le client de noter le numéro figurant sur la liasse de recommandation avant ou lors de son dépôt en RPC pour pouvoir en suivre la trace, la Direction du Courrier se propose d'étudier conjointement avec le Réseau La Poste, de quelle manière il serait possible d'améliorer le service rendu au client, en lui permettant d'obtenir, quel que soit le lieu de dépôt, une information sur son numéro d'envoi.

Le process de la gestion des preuves de dépôt est pris en charge conjointement par la Direction du Réseau La Poste et par la Direction du Courrier. Aussi, un rapprochement va s'opérer entre les représentants de ces deux Directions afin de donner une suite concrète à cette recommandation.

La signature des procurations postales par les mandataires

La distribution d'un courrier à remettre contre signature peut se faire au destinataire ou à son mandataire.

Dans ce dernier cas, une procuration doit avoir été signée par le mandant, permettant au mandataire de recevoir certaines catégories de mandats et/ou de retirer en Bureau de poste ou au domicile du mandant les envois distribués par La Poste ou par ses filiales.

Depuis la note LPGP.DSP.A.07-043 du 30 janvier 2007, la signature du mandataire n'est plus nécessaire sur les imprimés « procuration postale » n° 776.

Si la procuration est antérieure, la vérification de la bonne distribution à un mandataire peut se faire par comparaison de la signature recueillie lors de la distribution avec celle présente sur la procuration.

L'absence de la signature du mandataire sur les nouvelles formules de procuration empêche que cette vérification puisse se faire aisément.

Ainsi, à l'occasion d'une affaire où un client avait envoyé une Lettre Recommandée à une société dissoute à la date de la distribution du pli, l'existence d'une ancienne procuration avait permis de prouver la distribution indue. Une procuration sur le nouvel imprimé n'aurait pas permis de vérifier la qualité de la signature recueillie.

A contrario, dans le cas du dossier d'un autre client, l'absence de signature des mandataires sur la procuration d'un Tribunal de Grande Instance n'a pas permis à La Poste d'identifier le signataire du bordereau de distribution et de l'avis de réception. Par conséquent, le courrier incriminé a dû être considéré comme remis à un tiers non identifié.

Le Médiateur émet donc la recommandation que le formulaire « procuration postale » n° 776 fasse de nouveau figurer la signature du mandataire.

Réponse de La Poste

La Poste offre à ses clients la possibilité de désigner une personne pour recevoir des courriers ou colis remis contre signature à domicile ou pour les retirer en Bureau de poste. Cette procuration peut être effectuée en Bureau de poste mais également « en ligne » depuis 2013.






Dès lors que les formulaires de procuration sont correctement remplis, la question de l'identification du mandataire ne se pose plus.

Un mandataire qui prend possession d'un courrier recommandé en lieu et place de son mandant est en effet toujours tenu de s'identifier de manière claire en plus de sa signature tant sur la preuve de dépôt, que sur l'avis de réception. L'arrêté du 7 février 2007, modifié le 27 mai 2013, précise dans son article 4 que :
« la preuve de distribution doit comporter les informations prévues aux articles 2 et 3 ainsi que :
- *les nom et prénom de la personne ayant accepté l'envoi et sa signature (le destinataire ou son mandataire) ;*
- *la pièce justifiant son identité ;*
- *la date de distribution ;*
- *le numéro d'identification de l'envoi. »*

En conclusion, le Directeur Général du Courrier précise qu'il a demandé que toutes les dispositions nécessaires soient prises, en collaboration avec la Direction du Réseau La Poste, pour la mise en œuvre des trois recommandations du Médiateur, et qu'il ne manquera pas, ainsi que ses équipes, de tenir le Médiateur informé des mesures prises en ce sens.





Demandes de médiation relatives au Colis







Éléments statistiques

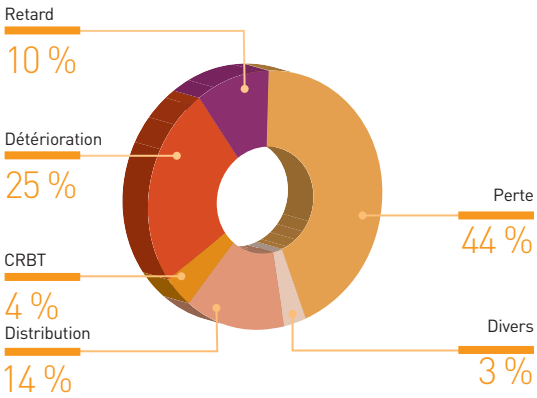
Pour le Colis, 2013 se caractérise par une hausse significative de 16 % du nombre de dossiers ouverts (3 112) par rapport à 2012 (2 677). L'intermédiation reste à un niveau très faible et diminue par rapport à l'année précédente passant de 4 à 3 % du nombre de saisines. La proportion d'avis favorables augmente de 75 % à 78 %. La durée de traitement des dossiers s'améliore significativement passant de 39 jours en 2012 à 33,6 jours en 2013. Alors que le montant moyen de l'indemnisation était en croissance constante depuis trois ans, il passe de 235 € en 2012 à 190 € en 2013, marquant ainsi une rupture.

3112

dossiers Colis ouverts

97 % des requérants préfèrent adresser directement leur saisine au Médiateur sans avoir recours au service d'un intermédiaire. Le mode de saisine par un intermédiaire diminue par rapport à 2012 (3 %) et ce sont majoritairement les associations de consommateurs qui portent les dossiers de saisine à la connaissance du Médiateur. Les saisines effectuées par leur intermédiaire représentent 27 % des saisines indirectes contre 20 % l'année précédente. Le Défenseur des droits, quant à lui, a transmis 10 % des saisines indirectes.

Le rapport entre personne morale (entreprise, syndicat, association, collectivité territoriale) et particulier, est de 1 pour 9, à un niveau équivalent à celui de 2012. Les entreprises s'adressant au Médiateur sont la plupart du temps des moyennes et petites entreprises (PME et TPE).
15 % des requérants ont formulé leurs pré-saisines *via* le site du Médiateur, en progression de 3 points par rapport à 2012. Outre le caractère didactique et facilement accessible du site du Médiateur, les requérants sont souvent des utilisateurs du e-commerce, pour qui toute démarche via l'électronique est naturelle. Ce taux, encore modeste, progresse d'année en année.



La répartition par catégories de litiges

L'activité Colis avec 3 320 dossiers en 2013 représente 29 % du volume total des dossiers reçus par le Médiateur. 2013 enregistre ainsi une croissance de 14 % par rapport à l'année 2012.

À l'instar des années précédentes, la cause principale des litiges est la perte avec 44 % du total, à un niveau légèrement moindre qu'en 2012. Les autres motifs de mécontentement des requérants sont respectivement la détérioration à hauteur de 25 % contre 27 % précédemment. 14 % des litiges résultent de problèmes rencontrés lors de la distribution, taux identique à l'année antérieure. Le terme « distribution » recouvre tout autant la distribution d'un objet, que l'organisation de la distribution dans son ensemble.

L'éligibilité des saisines

Le nombre de saisines éligibles a considérablement augmenté par rapport à 2012 (1 631) et le taux d'éligibilité s'établit à 52 %. Dans le même temps, le nombre de saisines non éligibles a également cru (1 481) signifiant ainsi une demande de médiation Colis croissante, alors qu'elle avait légèrement diminué l'année précédente sans raison clairement identifiée.







Les litiges relatifs à la détérioration des envois sont éligibles à hauteur de 71 %, taux identique à l'an passé sur ce même motif. Le taux d'éligibilité élevé s'explique par le fait que ces affaires avant d'être portées à la connaissance du Médiateur, ont dans leur majorité, fait l'objet d'un travail d'investigation préalable et souvent approfondi de la part des services postaux. Ce n'est qu'à l'issue de ce travail que le requérant peut s'adresser en dernier recours, aux services du Médiateur.

Les litiges portant sur la perte sont également en grande partie éligibles avec le taux de 53 % bien qu'en légère diminution (56 % en 2012).

À l'inverse, beaucoup de saisines relatives aux retards, réels ou présumés, des envois, sont présentées par les requérants de manière prématurée au Médiateur. D'où un taux d'éligibilité de seulement 29 %.

Pour un nombre supérieur de saisines ayant trait à des contre-remboursements (114), le taux d'éligibilité a significativement diminué (23 %). Ceci peut traduire une meilleure prise en charge de la réclamation, en amont, par les services de La Poste.

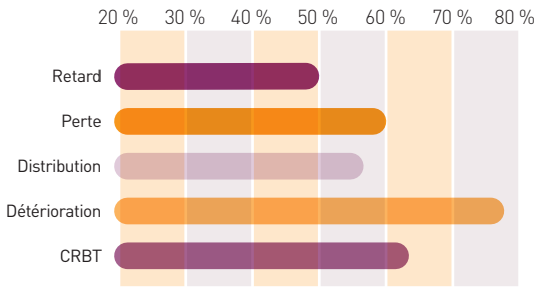
Les saisines jugées non éligibles sont transmises dans leur grande majorité au Service Clients ColiPoste afin d'y recevoir un traitement en première instance ou en recours. Néanmoins, elles peuvent ensuite devenir éligibles si la réponse apportée par le Service Clients ColiPoste ne satisfait pas le requérant. Ce cas de figure s'est produit 193 fois en 2013.

Les saisines relevant du Service Universel Postal

La part des saisines relevant du Service Universel Postal (SUP), mesurée sur la base seulement des saisines éligibles, connaît une faible variation de 2012 à 2013 en passant de 63 % à 64 %. Cela représente 1 049 saisines contre 925 l'année précédente. La gamme Chronopost ainsi que l'Emballage Colissimo et les produits Entreprises sont hors du champ du SUP.

La plupart des saisines portant sur la détérioration relèvent du SUP à hauteur de 77 % (75 % en 2012).

Part du SUP dans les avis émis



Les saisines relevant de l'international

Le nombre de saisines éligibles liées à l'international diminue légèrement de 297 en 2012 à 274 en 2013, avec un taux qui se tasse légèrement de 20 % à 17 %. Cette évolution favorable peut résulter de l'amélioration de la qualité de traitement de ces flux import et export.

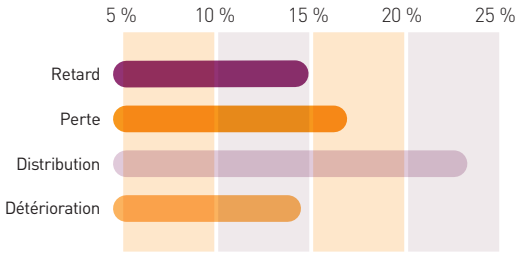








Part de l'international dans les avis émis



Le traitement de litiges relevant de l'international nécessite souvent d'aller rechercher des informations auprès des offices postaux étrangers concernés. Mais pour certaines destinations, il est particulièrement difficile d'obtenir des éléments ou réponses, même embryonnaires, qui sont indispensables à l'instruction du dossier. Ces situations sont néanmoins tout à fait regrettables et préjudiciables au requérant. En effet, celui-ci subit déjà un temps d'instruction supérieur à la normale (90 jours à l'international selon la règle UPU de traitement des réclamations). De plus, l'enquête auprès de l'opérateur étranger peut ne déboucher sur aucun résultat tangible.

Les avis émis

En 2013, ce sont 1 631 avis qui ont été émis contre 1 477 avis en 2012, marquant ainsi une progression de 10 %. Comme l'année précédente, 93 % des saisines éligibles ont été transmises au Service Clients ColiPoste, représentant un volume de 1 505 saisines. La transmission au Service Clients ColiPoste a pour objectif d'obtenir en retour les informations et pièces permettant une analyse complète du dossier. 83 saisines ont été adressées à Chronopost SA, ce qui représente 5 % des saisines du domaine du Colis, en légère augmentation par rapport à 2012.
43 saisines ont fait l'objet d'une transmission à d'autres entités postales, quand le sujet de la saisine les concernait, telles les Directions du Réseau La Poste ou les Directions Territoriales du Courrier.

Les avis émis

Motif	Partiellement favorable	Favorable	Total
	Nb	Nb	Nb
CRBT	2	20	26
Détérioration	158	261	555
Distribution	82	92	195
Divers	8	23	38
Pertes	285	273	729
Retard	33	38	86
Réexpédition	1	1	2
2013	**569**	**708**	**1 631**
Rappel 2012	476	628	1 477

Dans 78 % des cas, les avis que le Médiateur a émis ont été favorables ou partiellement favorables au requérant. Ce taux atteste à l'évidence le bien-fondé des démarches entreprises par les requérants. Il est d'ailleurs en légère augmentation par rapport à 2012 qui enregistrait le taux de 75 %. Ce sont les litiges engendrés par des problèmes de distribution qui donnent majoritairement lieu à des avis favorables au requérant (89 %). Les litiges ayant pour motifs le retard (82 %) et la détérioration (75 %) se traduisent également en grande partie par des avis favorables. 729 saisines éligibles concernent la perte d'un colis avec un taux d'avis favorable de 76 %.

Les délais de traitement

Les délais de traitement en 2013 requièrent 33 jours au lieu de 39 en 2012. C'est une amélioration considérable qui bénéfice au requérant. Le traitement consiste en une succession de phases de durées variables, et chaque phase a évidemment une incidence directe sur la performance du processus dans sa globalité. Il ressort de l'examen des différentes phases de ce processus, que le temps d'émission de l'accusé de réception au requérant s'est légèrement dégradé pour se situer à 4,2 jours. Le temps d'attente des pièces en provenance du Service Clients est stable d'une année sur l'autre à 17 jours. Rappelons toutefois que l'objectif convenu avec les services de La Poste est de 15 jours. Toutefois, la complexité accrue des dossiers implique un examen toujours plus attentif et minutieux afin que la réponse apportée aux clients se caractérise par sa précision, son objectivité et sa qualité.

C'est donc la performance globale de la chaîne de traitement de l'inscription du dossier jusqu'à la rédaction et l'envoi de l'avis qui doit être saluée.

1631
avis Colis émis





Les indemnisations suite à avis

1 140 saisines ont donné lieu à indemnisation en 2013 contre 970 en 2012. Le montant total des indemnisations s'élève à 217 196 € contre 228 251 € sur l'exercice précédent. Le montant moyen de l'indemnisation est de 190 €, en diminution par rapport à l'an dernier où il s'était établi à 235 €. Ceci peut être expliqué par un montant moyen des envois, notamment ceux générés par le e-commerce, et plus précisément de particulier à particulier en diminution.

53 % des indemnisations sont d'un montant inférieur à 100 €. Entre les différentes tranches d'indemnisation, la répartition est similaire d'une année sur l'autre.

Au-delà des montants, une indemnisation peut avoir une portée plus importante que le geste commercial qu'elle entraîne. En effet, elle permet souvent de restaurer ou de consolider le lien qui a pu, à un moment, se trouver distendu, entre un client et La Poste.

Indemnisations	Nb	%	valeur
< 30 €	287	25 %	5 158,00 €
31 € à 99 €	324	28 %	18 570,83 €
100 € à 299 €	284	25 %	48 280,80 €
300 € à 499 €	116	10 %	45 811,71 €
500 € à 1 000 €	110	10 %	71 775,03 €
> 1 000 €	19	2 %	27 600,36 €
Total	**1 140**	**100 %**	**217 196,73 €**

Le taux de réussite

Comme l'an passé, 4 % des avis seulement ont été contestés par le client. Le taux de réussite est donc de 96 %, démontrant la résolution définitive du litige. Par ailleurs, La Poste a toujours mis en œuvre l'ensemble des avis du Médiateur.

Le taux de contestation des 1 631 avis est donc très faible et constant d'une année sur l'autre. Les clients semblent mieux connaître la mission de la médiation et ce que celle-ci est en mesure de leur apporter. Ce taux de réussite est un véritable indicateur de satisfaction des clients quant aux explications et aux conclusions des avis.

96%
des avis émis ont permis de résoudre définitivement le litige





Exemples de médiation

Contrat de vente à distance et contrat de prestation de services

LE LITIGE

Le destinataire d'un colis, gamme So Colissimo, conteste que La Poste refuse de l'indemniser de sa perte à hauteur du préjudice subi. Ce colis contient un article commandé, sur Internet, d'un montant de 139,65 €.

Le destinataire invoque le fait que ce colis, censé être en instance et disponible dans un Bureau de poste, n'y a pas été trouvé, et par ailleurs que la société expéditrice refuse de lui rembourser sa commande, estimant La Poste responsable.

L'ANALYSE

Ayant reconnu la perte de ce colis, dont il n'a pas été trouvé trace de livraison ni de retour à l'expéditeur, La Poste a entériné le principe de l'indemnisation au profit de la société expéditrice, conformément aux conditions de vente du colis So Colissimo, et dès lors renvoyé le destinataire à contacter celle-ci afin d'obtenir le remboursement de sa commande.

Le Médiateur a rappelé le fondement de cette position.

En matière de perte d'un colis contenant un article commandé à distance, les obligations de La Poste prévues au titre du contrat de prestation la liant à l'expéditeur sont distinctes des obligations nées du contrat de vente liant le vendeur/expéditeur à l'acheteur/destinataire : La Poste est tenue envers l'expéditeur de l'indemnisation prévue par ses conditions de vente et le vendeur/expéditeur est tenu de la réparation directe et intégrale du préjudice subi, soit le remboursement de la commande, en cas de perte de la chose vendue. Le vendeur ne peut s'exonérer de sa responsabilité qui est de plein droit. Le vendeur tenu à cette réparation demeure libre d'exercer son recours contre le prestataire (La Poste).

LA CONCLUSION

Le Médiateur a confirmé la valeur juridique de la position de La Poste et a autorisé le destinataire à produire, si besoin, l'avis émis pour appuyer sa demande auprès de la société expéditrice, soulignant qu'en cas de refus de celle-ci, La Poste ne pourrait la contraindre à rembourser la commande.

Remboursement des droits de douane à l'import en cas d'avarie d'un colis

Les droits de douane ne sont pas constituants de la valeur des marchandises contenus dans un colis.

LE LITIGE

Madame E. a bénéficié d'une indemnisation de 1418,34 € (1395,14 € de valeur de la marchandise contenue dans l'envoi + 23,20 €de frais de port hors options) pour la perte d'un colissimo international, avec valeur déclarée à hauteur de 1800 €, contenant une bague, qu'elle a expédié aux États-Unis. Madame E. soutient que les droits de douane et les taxes acquittés lors de *l'import* de la bague sont partie intégrante de la valeur de la marchandise et doivent lui être remboursés à hauteur de 328,56 €. Elle souhaite en outre que les 13,30 € versés à La Poste au titre de l'option « valeur déclarée » soient réintégrés à son indemnité.

L'ANALYSE

Le Médiateur a estimé, au vu des conditions spécifiques de vente, que la valeur de la marchandise était égale à celle de la facture d'achat, en l'espèce, 1800 $, donc 1395,14 €. Cette valeur sert en effet d'assiette aux divers droits et taxes acquittés lors de l'import, qui ne s'ajoutent pas à la valeur de la marchandise telle qu'attestée par la facture d'achat.

De même, les options, telles que la valeur déclarée, qui peuvent être assimilées à des primes d'assurances, ne sont pas remboursées en cas de sinistre.

LA CONCLUSION

Les conditions spécifiques de vente gagneraient à préciser ces deux points dans l'intérêt du consommateur. Aussi, le Médiateur, tout en rejetant la demande sur le fond, a émis l'avis que La Poste accorde, à titre commercial, à Madame E., dont la bonne foi semblait manifeste, une compensation supplémentaire de 50 €.







Non-remboursement des frais de port en cas d'interception fructueuse d'un colis

La péréquation tarifaire s'oppose en principe au remboursement des frais de port en un tel cas.

LE LITIGE

Monsieur M. a saisi le Médiateur pour demander le remboursement des frais de port perçus par La Poste pour l'envoi de trois colissimos sur lesquels il a ultérieurement exercé son droit de disposition.
Monsieur M. invoque le fait que La Poste n'a pas eu à exécuter la prestation d'acheminement, l'exercice du droit de disposition ayant été couronné de succès.

L'ANALYSE

Le Médiateur a rappelé que les frais de port sont acquittés dès l'entrée dans le réseau et ne peuvent, en principe, être restitués dans un tel cas. En effet, si, en droit général des transports, il peut, dans de telles circonstances, être accordé un remboursement en fonction du kilométrage restant à parcourir avant destination au moment de l'interception, La Poste, qui n'est pas transporteur, et qui, à l'inverse des transporteurs, est soumise à des obligations de péréquation tarifaire, n'est pas tenue de se conformer à cette règle. En outre, l'interception a un coût, même si elle est effectuée, comme en l'espèce, très en amont.

Le Médiateur a cependant regretté que La Poste n'ait pas inclus cette prestation particulière et ses conditions d'exercice dans ses conditions générales de vente.

LA CONCLUSION

Le Médiateur s'est déclaré sans moyens pour proposer à La Poste de répondre favorablement à la demande formulée par Monsieur M.

Incidence des observations formulées par le destinataire à la réception d'un colis en cas d'avarie

Les observations formulées à la réception, conjuguées à d'autres indices, concourent à l'établissement de la responsabilité de La Poste.

LE LITIGE

Monsieur D. invoque les « réserves » que le destinataire a apposées sur le bordereau de distribution d'un colissimo recommandé pour présumer l'existence de l'avarie du colis et la responsabilité de La Poste dans celle-ci.

L'ANALYSE

Le Médiateur a relevé que l'envoi, selon le suivi informatisé, avait été « livré conforme avec observations à la livraison », « modérément dégradé », par l'établissement distributeur.

La Poste n'avait pas versé au dossier le bordereau de distribution de l'envoi recommandé, revêtu de la signature du destinataire ou de son mandataire, et comportant les observations invoquées par Monsieur D.

Le Médiateur a observé que l'indication du suivi informatisé était contradictoire, un envoi ne pouvant être livré à la fois « conforme » et « modérément dégradé ». En outre, en droit commun, la présence d'observations à la livraison renverse la charge de la preuve. Le droit postal ne prévoit pas d'aller jusque-là, mais limite l'utilité des observations à « enrichir le dossier de réclamations ». En l'espèce, il est apparu évident que l'incertitude relevée sur la mention portée au suivi devait bénéficier à Monsieur D. En outre, La Poste ne contestait pas que l'envoi ait été, au moins, livré « modérément dégradé ». Cela signifiait qu'il avait subi une avarie en cours d'acheminement, avarie confirmée à la fois par les clichés versés au dossier par Monsieur D. et par un certificat par lequel le destinataire, professionnel du surf, atteste que le contenu, une planche de kitesurf, n'est pas réparable.

LA CONCLUSION

Le Médiateur a donc émis l'avis que La Poste accorde à Monsieur D. l'indemnisation pour avarie prévue par les conditions spécifiques de vente du colissimo recommandé.

Indemnisation en cas d'insuffisance d'emballage

LE LITIGE

Monsieur A. se plaint que La Poste, pourtant responsable des dommages survenus à son colis, refuse de l'indemniser au motif d'une insuffisance d'emballage.

L'ANALYSE

Le colis était parti en bon état depuis les Bouches-du-Rhône mais, parvenu à destination, en Haute-Savoie, il a été refusé par son destinataire pour cause de détérioration. Le fait est attesté par le Centre Courrier de destination qui a établi un constat de détérioration faisant état d'une insuffisance d'emballage pour ce colis pesant 14 kg au départ. Le Centre Courrier fait cependant observer que le colis, parvenu dans ses services, ne pèse plus que 8 kg.





Le colis a donc fait retour à l'envoyeur qui, sitôt après en avoir pris livraison, a formulé une réclamation auprès de La Poste. Celle-ci, s'appuyant sur le constat de détérioration établi par le Centre Courrier de destination, s'est exonérée de sa responsabilité et a refusé d'indemniser Monsieur A. Celui-ci a contesté cette décision, déclarant que son colis ne pouvait pas souffrir d'une insuffisance d'emballage puisqu'il avait été accepté au dépôt par l'agent du guichet.

LA CONCLUSION

Le Médiateur a fait observer au requérant que l'acceptation d'un colis au guichet ne signifie pas que son emballage soit suffisamment solide et/ou adapté à la fragilité de son contenu que, par principe, l'agent du guichet ne connaît pas. Pourtant, il a donné tort à La Poste.

En effet, si une insuffisance d'emballage peut expliquer qu'un contenu soit détérioré, elle ne saurait justifier la perte d'une partie de ce contenu, ni que La Poste s'exonère de sa responsabilité au titre de cette perte partielle. Le Médiateur a émis l'avis que La Poste indemnise le requérant au prorata de la perte de poids de son colis, en l'espèce, de 6 kg.

Livraison irrégulière d'un colis

LE LITIGE

Monsieur L. est destinataire d'un colis que l'agent de livraison, constatant que le colis ne rentre pas dans la boîte aux lettres, déclare avoir *« déposé à l'arrière de la maison »*. Lorsque Monsieur L. a voulu récupérer son colis, celui-ci avait disparu.

La Poste saisie d'une réclamation pour perte, s'est déclarée responsable de cette perte et a indemnisé le requérant sur la base du taux de 23 €/kg, soit 130 €, alors que le contenu du colis perdu a une valeur de près de 500 €.

Monsieur L. demande donc réparation intégrale de son préjudice réel.

L'ANALYSE

La perte est un risque inhérent au transport, bien connu de tous, contre lequel les clients doivent se prémunir en choisissant dans la gamme des produits de La Poste, le produit qui offre une assurance au moins égale à la valeur du colis. Cette perte-là engage la responsabilité de La Poste dans les limites d'un plafond d'indemnisation, souvent fixé à 23 €/kg, par analogie avec le plafond d'indemnisation retenu en droit des transports : il s'agit généralement d'une perte survenant dans des circonstances indéterminées.

Or, en l'espèce, la perte n'était pas vraiment survenue dans des circonstances indéterminées. Elle faisait suite à une initiative malheureuse de l'agent de livraison qui, pensant sans doute bien faire, avait laissé le colis « à l'air libre », et donc dans une situation où il pouvait être volé.

Le Médiateur a considéré qu'une distribution opérée dans ces conditions était fautive et que la faute de l'agent de livraison obligeait La Poste à la réparation intégrale du préjudice direct justifié résultant de cette faute.

LA CONCLUSION

Le Médiateur a donc émis l'avis que La Poste procède à la réparation intégrale du préjudice de Monsieur L. et lui verse le complément à 500 € des 130 € qu'elle lui avait déjà accordés.

Preuves de la non-distribution d'un colis en boîte aux lettres

Prévalence des preuves matérielles sur les allégations non étayées

LE LITIGE

Monsieur H. invoque le fait qu'un colissimo access dont il est destinataire ne peut être inséré dans sa boîte aux lettres, pour demander une indemnité compensant intégralement la valeur du contenu de l'envoi.

L'ANALYSE

Le Médiateur a visé l'article 11.1 des conditions spécifiques de vente du produit qui stipule : *« Les Parties conviennent que les informations issues du système d'information de La Poste et liées à la prise en charge, à l'acheminement, à la notification et à la distribution le cas échéant remontées par flashage des colis lors de leur prise en charge, acheminement, notification et distribution prévalent sur celles renseignées dans le bordereau de dépôt ».*

Il relève que le système d'information de La Poste indique que l'envoi a été mesuré respectivement les 12 et 13 juin 2013 sur deux plateformes colis différentes à 39 x 32 x 04 cm et 37 x 19 x 07 cm. Ces mesures, peu cohérentes entre elles, montrent que les dimensions excèdent notoirement celles des boîtes aux lettres normalisées.

La Poste affirmait, sans le prouver, que le colis était beaucoup plus petit et pouvait être inséré dans la boîte aux lettres de porte de





Monsieur H., dont elle ne donnait pas les dimensions. Elle affirmait également que cette installation était « non sécurisée » et qu'elle avait d'ailleurs, depuis, placé en instance les envois destinés à Monsieur H.

Le Médiateur a estimé que, contredite par les données objectives de son système d'information, La Poste n'établissait pas qu'elle pouvait effectivement distribuer l'envoi dans la boîte aux lettres litigieuse. En outre, si elle l'avait fait, sachant que cette installation n'était pas sécurisée, elle aurait contrevenu aux dispositions de l'article L3-2b du code des postes et des communications électroniques selon lesquelles *« Toute prestation de services postaux est soumise aux règles suivantes : [...] b) Garantir la confidentialité des envois de correspondance et l'intégrité de leur contenu ».*

LA CONCLUSION

Le Médiateur a émis l'avis que la responsabilité de La Poste pouvait être engagée à hauteur de l'intégralité du préjudice ayant découlé de l'un ou l'autre des actes fautifs et a préconisé une indemnisation à hauteur de l'intégralité de la valeur du contenu de l'envoi.

Mentions Haut, Bas et Fragile apposées sur un colis

LE LITIGE

Monsieur B., antiquaire de profession, entend faire parvenir à son client à l'étranger une lampe de faïence à la fois lourde et fragile. Malheureusement, la lampe de près de 15 kg arrive lourdement détériorée à destination : faïence cassée et tige d'abat-jour gauchie.

La Poste, saisie d'une réclamation pour avarie, rejette, pour insuffisance de preuve, la demande d'indemnisation de Monsieur B. faisant valoir que ni ses services, ni ceux de la poste étrangère n'ont constaté l'avarie.

Par sa requête, Monsieur B. maintient sa demande d'indemnisation : il produit trois clichés de la lampe à l'arrivée, et fait grief à La Poste de n'avoir pas pris soin de son colis pourtant pourvu des mentions Fragile, Haut et Bas : *« Il était impératif de transporter le colis comme l'indiquaient les flèches ».*

L'ANALYSE

Au terme d'une analyse aujourd'hui rodée, reposant sur la diligence du client réclamant et les preuves de la matérialité de l'avarie, le Médiateur a considéré que la responsabilité des opérateurs postaux (français et étranger) dans l'avarie de l'espèce était suffisamment établie. En ceci, le Médiateur a donné raison au requérant.

Pour autant, cette affaire a été l'occasion pour le Médiateur de répéter que les mentions Fragile, Haut et Bas sont inopérantes à La Poste : *« Aucun circuit dédié n'est consacré aux envois postaux portant la mention Fragile »* (article 4.4 des conditions générales de vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste).

On pourrait même considérer qu'elles constituent une déclaration de fragilité appelant un traitement particulier de l'envoi par les opérateurs postaux qui en ont la charge. Or, les opérateurs postaux traitent des flux de masse de colis à l'intérieur desquels il ne leur est pas possible d'opérer des différences de traitement.

LA CONCLUSION

Considérant que le conditionnement du colis exigeait des précautions de traitement que, traditionnellement, les opérateurs postaux n'offrent pas, Le Médiateur a émis l'avis d'un partage de responsabilité à parts égales entre La Poste et Monsieur B.








Envoi Chronopost distribué hors délai en raison d'une imprécision d'adresse

LE LITIGE

Monsieur S. demande le remboursement des frais de port de son envoi « Chrono Express », à destination d'un pays étranger, qui n'a pas été distribué dans le délai annoncé de 3 à 4 jours ouvrés.

L'ANALYSE

L'article 4 des conditions générales de vente de Chronopost stipule que *« l'expéditeur est responsable des mentions portées sur le bordereau de transport, notamment celles relatives au nom et à l'adresse du destinataire, qui doivent être précises, exactes et complètes pour permettre une distribution dans des conditions normales ».*

L'envoi « Chrono Express » en question n'a pas pu être remis à son destinataire parce que son adresse était incomplète. En effet, l'expéditeur avait indiqué sur le bordereau de son envoi : le nom de l'hôtel, le nom de la ville et celui du pays, sans indiquer l'adresse précise de l'hôtel, ni le code postal de la localité.

LA CONCLUSION

Dans ces conditions, le Médiateur a émis l'avis qu'aucun grief ne pouvait être formulé à l'encontre de la société Chronopost International de ne pas avoir été en mesure de distribuer un envoi dont l'adresse était manifestement incomplète et imprécise.

Aucun élément ne permettait au Médiateur d'accorder une suite favorable à la demande de Monsieur S. de remboursement des frais de port de son envoi « Chrono Express ».

Information des consommateurs sur les conditions de dépôt des réclamations

L'obligation de clarté de l'information dispensée au consommateur s'applique également aux modes de dépôt des réclamations.

LE LITIGE

Monsieur D. conteste la fin de non-recevoir pour forclusion opposée par la société Chronopost à sa demande d'indemnisation pour le retard d'un envoi confié à La Poste mi-août 2013. L'envoi a été livré avec retard le 23 août 2013. Une éventuelle réclamation à ce titre doit donc être adressée au Service Clients de Chronopost avant le vendredi 13 septembre inclus.

Monsieur D. affirme avoir contacté la société Chronopost *« à plusieurs reprises entre le début septembre et la mi-octobre »* sans pouvoir prouver s'être acquitté de cette démarche dans le délai imparti. La société Chronopost affirme n'avoir trouvé trace d'aucun appel téléphonique le concernant en septembre ou en octobre 2013.

L'ANALYSE

Le Médiateur a rappelé que l'article 10 des conditions générales de vente de Chronopost stipule : *« Sous peine d'irrecevabilité de la demande, toute réclamation doit être spécifiquement adressée au "Service Clients", dont les coordonnées figurent sur le bordereau de transport, au plus tard dans les vingt et un (21) jours qui suivent la livraison ».*

Cependant, le Médiateur a noté que les coordonnées téléphoniques du Service Clients Particuliers de Chronopost étaient apparentes au recto du bordereau de transport. En revanche l'adresse du siège social mentionnée en-dessous n'était pas identifiable comme celle d'un service spécifique de réclamations et ne comportait pas la mention « Service clients ».

Il a également observé que la société Chronopost communique tant *via* la partie recto du bordereau de transport que *via* son site Internet. Sur celui-ci, l'accès aux coordonnées téléphoniques du Service Clients n'est pas immédiat (il s'effectue *via* un onglet « contact » minuscule en bas de page d'accueil, qui ouvre sur une nouvelle page. Aucune adresse courriel ou postale n'est proposée. Un autre accès est possible *via* l'onglet « offre », suivi de « services »), aucune adresse où envoyer une réclamation courrier, ou adresse Internet où effectuer une réclamation par courriel, dont la trace est beaucoup plus aisée à conserver que celle d'un appel téléphonique, par nature volatil.

LA CONCLUSION

Dès lors, estimant que la société Chronopost n'informe pas assez clairement les consommateurs sur les modalités et les voies de dépôt de leurs réclamations, le Médiateur a émis l'avis que celle-ci renonce exceptionnellement à opposer la forclusion à la réclamation (par ailleurs fondée) formulée par Monsieur D. et qu'elle lui accorde le remboursement des frais de port acquittés au titre de l'envoi en litige, en application de l'article 7.2 de ses conditions générales de vente.





Recommandations du Médiateur

La notion de « réclamant » désormais inscrite dans les conditions spécifiques de vente de la gamme Colissimo grand public

La rédaction valable à compter du 1er mars 2013 de l'ensemble des conditions spécifiques de vente des Colissimo de la gamme grand public introduit, dans les clauses relatives à la responsabilité de La Poste en cas de retard ou d'avarie, la notion de « réclamant » qui a été substituée à la mention antérieure, qui ne parlait que d'expéditeur. Dès lors, un droit très large à réclamation et à indemnisation est ouvert aux expéditeurs et aux destinataires de tels envois.

Cependant, ce changement important demeure peu connu des consommateurs, voire de certains services de La Poste, qui continuent à s'en tenir à la rédaction antérieure, privilégiant les expéditeurs. En outre, il pose de délicats problèmes d'interprétation.

En premier lieu, il s'articule avec difficulté avec l'article R 1-1-5 alinéa 2 du code des postes et des communications électroniques qui dispose : *« Tout envoi postal appartient à l'expéditeur aussi longtemps qu'il n'a pas été délivré au destinataire, sans préjudice de l'application des articles L.7 à L.11 »,* disposition qui est interprétée, à tort ou à raison, par certains services de La Poste, tel le Service Clients ColiPoste, comme réservant au destinataire le bénéfice d'une indemnité en cas d'avarie (envoi délivré au destinataire), et à l'expéditeur le bénéfice des indemnités accordées dans les autres cas.

En second lieu, il introduit un conflit en cas de pluralités de réclamants (expéditeur et destinataire) en ne désignant pas celui qui bénéficiera de l'indemnité finalement versée en application des articles L.7 et L.8 du code.

En troisième lieu, il est en contradiction avec les conditions générales et spécifiques de vente des colis de la gamme entreprises, qui encadrent strictement le droit à réclamation et à indemnisation dans un sens très favorable aux expéditeurs.

Le Médiateur recommande donc à La Poste d'élaborer une nouvelle rédaction de ces clauses qui clarifie ces questions, et d'adapter les informations qu'elle met à disposition des consommateurs, ainsi que les consignes qu'elle donne à ses Services Clients dans le traitement des réclamations colis.

Réponse de La Poste

Les pratiques des clients de ColiPoste, notamment avec l'essor du e-commerce, évoluent et les conditions spécifiques de vente (CSV), expression de la relation avec les clients et aussi de l'organisation, également.

Si, dans un premier temps, il semblait logique d'adresser à l'« expéditeur » pour lui décrire ses droits et la procédure de réclamation, ce « dernier » étant en effet celui qui apposait la liasse (qui comporte sur son dos les CSV) sur l'envoi, cette formulation pourrait être comprise par certains comme revêtant un caractère limitatif d'accès au Service Clients comme excluant le destinataire. Il est vrai qu'aujourd'hui, l'e-acheteur (destinataire) est de plus en plus fréquemment amené à choisir le type d'envoi par lequel l'e-commerçant lui envoie sa marchandise et ce même pour les relations entre consommateurs.

Pour être conforme à ces évolutions et s'adresser au bon interlocuteur sur le bon support, La Poste a déjà fait évoluer sa communication extérieure en utilisant la notion de « réclamant » dans les conditions spécifiques de vente des produits Colissimo de la gamme grand public, l'extrait d'affiche en Bureau de poste et les foires aux questions.

Lorsqu'un destinataire souhaite déposer une réclamation, il peut le faire de plusieurs manières : sur le site Internet de La Poste, par téléphone, par écrit ou auprès d'un point de contact postal.

Dans cette logique, et même s'il reste encore des points à voir par les services clients, des travaux se poursuivent actuellement pour rendre les courriers envoyés au réclamant-destinataire plus clairs.

De même, la clause relative à la responsabilité de La Poste en cas de perte ou avarie d'un colis sera modifiée dans les prochaines conditions spécifiques de vente des produits Colissimo de la gamme grand public. La notion de « réclamant » sera supprimée et passera sur une formule neutre indiquant que La Poste pourra verser une indemnisation.

ColiPoste continuera à avancer sur la clarification de la règle de départage la plus conforme en présence d'une réclamation à la fois de l'expéditeur et du destinataire – étant précisé qu'en cas de pluralité de réclamations relatives à un même envoi postal, ColiPoste ne dédommage qu'une fois, sauf si des préjudices distincts sont démontrés.






L'information des expéditeurs des interdictions d'insertion dans les envois internationaux

L'article 4.5.1 Contenu des envois/Ensemble des envois postaux des conditions générales de vente (CGV) applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste présente l'ensemble des objets interdits de transport postal.

L'article 4.5.4 Envois à l'international et à destination des Collectivités d'outre-mer précise que selon les pays, d'autres produits peuvent être interdits d'importation ou de circulation.

Le site http://colissimo.fr, est beaucoup moins précis à ce sujet. En effet, sur ce site, c'est dans le module *« Réussir l'emballage d'un colis »* que se trouve la rubrique *« Contenu des envois »* dans laquelle il est précisé que tous les contenus ne sont pas permis et qu'il faut se référer à l'article *« contenu des envois »* des CGV.

L'expéditeur de bonne foi, qui n'est pas spécialiste du transport postal, se dirige naturellement vers le module *« spécificités d'envoi selon les pays »* sans savoir, ni être informé, qu'il s'agit de particularités par pays qui se cumulent avec des interdictions plus générales.

Par ailleurs, en signant la preuve de dépôt, l'expéditeur atteste qu'il a pris connaissance des conditions spécifiques de vente. Ces conditions proposent de consulter le site Internet de La Poste, lequel indique l'accès au site http://colissimo.fr.

Le Médiateur recommande à ColiPoste d'améliorer l'information de son site Internet :

- en incluant la rubrique *« contenu des envois »* dans le module *« spécificités d'envoi selon les pays »* ;
- en citant l'intégralité de l'article *« contenu des envois »*, plutôt que de conseiller au client de se référer aux CGV.

Réponse de La Poste

D'un point de vue strictement opérationnel, ColiPoste partage la recommandation du Médiateur de cumuler les informations inscrites à la rubrique *« spécificités d'envoi selon les pays »* aux interdictions plus générales de la rubrique *« Contenu des envois »* des conditions générales de vente applicables aux prestations Courrier-Colis.

L'expéditeur aura alors un accès global et simplifié aux différentes interdictions.

D'un point de vue technique, la Direction de la communication de ColiPoste, en charge de l'arborescence du site Internet www.colissimo.fr et de sa cohérence, va s'atteler à étudier la faisabilité de cette demande.

ColiPoste préconise néanmoins que la Direction du Numérique soit également destinataire de la recommandation du Médiateur. En effet, cette direction s'est vue confier par le Président-Directeur Général de La Poste la réalisation d'un portail Internet unique, www.laposte.fr, regroupant les informations des différentes activités du Groupe La Poste à destination du grand public.

Cette modification pourra alors être intégrée à l'évolution de ce site.

Les conditions spécifiques de vente des produits colis et le mode opératoire de livraison des agences ColiPoste

Les conditions spécifiques de vente des Colissimo, Colissimo Recommandé et Colissimo Emballage stipulent que *« pour toute première présentation du colis ou de l'avis de mise en instance au-delà de 2 jours ouvrables après le jour de prise en charge (sous réserve du respect de l'heure limite de dépôt), sauf cas de force majeure, jours d'interdiction de circuler et/ou tout autre fait non imputable à La Poste, l'expéditeur peut, sur demande, bénéficier d'une indemnisation ».*

Cependant, le mode opératoire de livraison des produits par les agences ColiPoste prévoit une deuxième présentation du colis avant la mise en instance de celui-ci.

Dès lors, un tel procédé suppose que le livreur ColiPoste dépose un avis de mise en instance systématiquement au-delà du délai de deux jours ouvrables prévu par les conditions spécifiques de vente.

Or, si l'avis de mise en instance est déposé *« au-delà de 2 jours ouvrables après le jour de prise en charge »*, il y a lieu de conclure à une distribution tardive et, par conséquent, d'indemniser l'expéditeur, alors que le colis a été présenté au domicile du destinataire dans le délai imparti.

Il apparaît donc que la rédaction des conditions spécifiques de vente des produits suivis n'est pas adaptée, étant donné les procédures appliquées par les agences ColiPoste.





Le Médiateur recommande donc que la mention « ou de l'avis de mise en instance » soit supprimée, la date de première présentation du colis au domicile du destinataire devant être le seul événement permettant d'établir un retard d'acheminement.

Réponse de La Poste

Les CSV prévoient : *« pour toute première présentation du colis ou de l'avis de mise en instance au-delà de 2 jours ouvrables après le jour de prise en charge (sous réserve du respect de l'heure limite de dépôt), La Poste peut, sur demande, verser une indemnisation, sauf cas de force majeure, jours d'interdiction de circuler et/ou tout autre fait non imputable à La Poste (...) ».*

La référence à *« pour toute première présentation au-delà deux jours (...) »* prévue dans cet article relatif à la responsabilité de La Poste en cas de retard des colis postaux est le cœur du dispositif et doit rester inchangée.

En effet, le délai de distribution s'achève avec la première présentation comme l'indique l'article 3 des conditions générales de vente applicables aux prestations Courrier-Colis en vigueur au 1er juillet 2013 : *« (...) le délai de distribution court à compter de la prise en charge jusqu'à la première présentation de l'envoi (...) ».*

Vérification faite, l'avis de mise en instance n'est pas un élément pris en compte pour calculer le délai de distribution. De ce fait, la mention *« ou de l'avis de mise en instance »* sera supprimée lors des prochaines modifications de cet article des conditions spécifiques de vente des produits Colissimo.

Par ailleurs, ColiPoste entreprend actuellement des travaux dans le but d'améliorer encore le succès de la première distribution, un projet qui permettra à terme un choix de livraison avant la première présentation.



La mise en adéquation des conditions générales de vente des grands comptes vendeurs en ligne avec celles de La Poste

Les achats en ligne auprès de grands comptes clients des services Colis grand public et entreprises comportent, pour les consommateurs acheteurs, le fait de cliquer sur une clause d'acceptation des conditions générales de vente des sociétés venderesses qui comportent, presque toujours, des conseils et des formalités à accomplir en cas de litiges relatifs à l'acheminement de la marchandise vendue, en cas, principalement, de perte, avarie ou retard.

Or, les conseils prodigués par ces grands comptes sont souvent en contradiction avec ceux qui résultent à la fois de la lettre des textes des conditions générales de vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste et des conditions spécifiques de vente des produits ou services utilisés, et des conseils prodigués par La Poste elle-même sur ses différents supports d'information, notamment les questions-réponses qu'elle rend disponibles sur Internet à l'attention des consommateurs.

Les contradictions se focalisent sur quatre points essentiels :
- l'accès aux services de réclamations ;
- les particularités de distribution à domicile de certains colis (remise à des tiers notamment) ;
- les formalités à accomplir en cas de problème lorsque le colis est perdu, parvient avec retard, ou parvient endommagé ;
- les modes d'indemnisation et les bénéficiaires de celle-ci.

La difficulté est accrue par le fait que les contrats passés entre ces sociétés de vente par Internet et La Poste relèvent de deux corpus de textes différents : les conditions générales de vente et conditions spécifiques de vente grand public (gamme Colissimo grand public), d'une part, et, dans une grande majorité de cas, les Conditions Générales de Vente et conditions spécifiques de vente entreprises (gamme Colissimo entreprises et So Colissimo), d'autre part. Ces dernières sont particulièrement complexes.

Par exemple, dans la gamme entreprises, l'accès aux réclamations est réservé aux sociétés expéditrices, le Service Clients Destinataires se bornant à donner aux destinataires-acheteurs des informations sur le suivi de leurs colis et à les renvoyer sur leurs expéditeurs-vendeurs en cas de litige. Ce n'est plus le cas dans la gamme grand public, ou réclamations et indemnisations sont ouvertes aussi bien aux expéditeurs qu'aux destinataires. Ces distinctions semblent ignorées des conditions générales de vente des clients grands comptes : les consommateurs, qui ignorent souvent quel type de colis (gamme entreprise ou gamme grand public) sera





utilisé par leur vendeur pour acheminer leurs achats, n'en sont que très mal informés. Il arrive également que certains vendeurs en ligne conseillent à leurs acheteurs de se présenter au guichet de La Poste pour demander une indemnisation, leur affirmant que *« la procédure ne se fait pas au 3631 ».*

De même, les conditions générales de vente des clients grands comptes indiquent souvent qu'en cas de colis parvenu détérioré, l'acheteur-destinataire doit procéder au contrôle de la marchandise en présence du livreur (principe repris du droit du transport), ce que La Poste interdit formellement (mention générale : *« La Poste n'assistera à aucun contrôle du contenu du colis »).*

Enfin, les modalités, variables, d'indemnisation pour retard, perte ou avarie, ne sont généralement pas indiquées par ces grandes sociétés qui, suivant la gamme choisie, en sont uniques bénéficiaires (gamme entreprises) ou non (gamme grand public). Il en va de même des formalités à accomplir en cas d'avarie détectée *a posteriori,* sur lesquelles les modalités d'administration de la preuve ne sont pas précisées.

Le Médiateur recommande à La Poste d'engager une action de sensibilisation à ces problèmes auprès de ses clients grands comptes vendeurs en ligne, afin que ses propres textes et procédures relatifs au traitement des réclamations, à l'administration de la preuve et à l'indemnisation, soient repris sous forme d'un kit d'information très simple dans les conditions générales de vente de ces grandes sociétés, et que celles-ci en informent clairement et systématiquement leurs propres clients.

Réponse de La Poste

ColiPoste constate que l'information apportée par ces grands e-commerçants à leurs clients n'est pas toujours des plus fiable ni des plus conforme aux pratiques postales.

Certaines des incohérences peuvent trouver leur origine dans le fait que le recours par les chargeurs à d'autres transporteurs que La Poste est aujourd'hui une réalité, laquelle ne prend pas toujours en compte, dans les conditions affichées sur les sites voire même sur les envois eux-mêmes, la différence entre le transport postal et le transport autre.

Ainsi, certains e-commerçants ne communiquent que des informations générales sans prendre soin de préciser les particularités du transport postal alors même que le plus grand nombre des envois passent probablement par La Poste.

Si ColiPoste intervient ponctuellement auprès de ses e-commerçants lorsque nous avons connaissance d'une incohérence pouvant induire le consommateur en erreur, voire même perturber nos propres opérations de transport postal ou de livraison, à domicile ou au guichet, il semble impossible d'effectuer une veille systématique du contenu des sites Internet des clients et peu de moyens incitatifs ou coercitifs existent pour faire modifier le contenu de leur propre site.

L'information étant néanmoins au cœur des responsabilités de ColiPoste envers les clients, ColiPoste travaillera sur ce point et commencera par un rappel à la force de vente de bien expliquer que la particularité de la prestation de transport postal fait partie de la confiance qu'il faut conserver des clients, notamment destinataires.

La preuve de dépôt des objets suivis et Lettres Recommandées remis en relais-poste commerçant (RPC)

Cette recommandation a été adressée à la Direction Générale du Courrier ainsi qu'à la Direction Générale du Réseau La Poste. Les réponses respectives de ces deux Directions figurent dans la partie relative au Courrier du présent rapport d'activité.

La mention « indemnisation optionnelle »

Sur les nouvelles liasses du Colissimo International et du Colissimo Emballage International, la mention *« assurance optionnelle »* a été remplacée par celle d'*« indemnisation optionnelle ».*

Il convient de souligner que l'ancienne formulation indiquait de manière claire que l'expéditeur pouvait payer un supplément lui permettant de bénéficier d'un régime indemnitaire plus adapté, à hauteur de la valeur de son envoi.

En revanche, contrairement à ce qui est indiqué dans les conditions spécifiques de vente du Colissimo International et du Colissimo Emballage International, on ne souscrit pas une *« indemnisation optionnelle ».*

En effet, l'expéditeur souscrit une assurance ou une option en vue d'obtenir un dédommagement complémentaire, sous certaines conditions.





De plus, cette nouvelle appellation tend à porter confusion puisque les conditions spécifiques de vente des deux produits se réfèrent non pas à une *« indemnisation optionnelle »*, mais à une *« indemnisation* Ad Valorem ».

Cette dernière mention semble mieux appropriée.

En effet, le terme d'*« indemnisation* Ad Valorem » se référant à la valeur du colis, celui-ci se distingue facilement de l'indemnisation au poids fixée par l'Union Postale Universelle pour le Colissimo International, et de celle fonction du poids maximum autorisé pour le format utilisé dans le cadre du Colissimo Emballage International.

La mention *« indemnisation* Ad Valorem » devrait donc également figurer sur le document de transport et sur la preuve de dépôt, dans un souci de cohérence avec les conditions spécifiques de vente qui figurent au dos.

C'est pourquoi, si le terme d'*« assurance »* ne peut plus être utilisé, le Médiateur recommande que la mention *« indemnisation optionnelle »* soit remplacée par la mention plus lisible d'*« indemnisation* Ad Valorem ».

Réponse de La Poste

L'article 1.6 des conditions spécifiques de vente et d'utilisation du service Colissimo International, relatif aux options, est actuellement rédigé comme suit :

« une indemnisation Ad Valorem *d'un montant maximum de 1 500 €, et par tranche de 150 €, est proposée en option sur ce service pour l'ensemble des destinations, moyennant le paiement de l'option (...) ».*

L'article 1.6 des conditions spécifiques de vente et d'utilisation du service Colissimo Emballage International :

« 1.6 Une indemnisation Ad Valorem *à trois niveaux est proposée en option sur cette offre. Elle permet une indemnisation en cas de perte ou d'avarie jusqu'à 500 €, 1 000 € ou 1 500 € par colis selon le montant choisi par l'expéditeur au moment du dépôt par apposition sur la liasse de 1 à 3 vignette(s) spécifique(s) et moyennant le paiement du prix de l'option ».*

Aussi, ColiPoste travaille à faire évoluer ces conditions spécifiques de vente tel que le préconise le Médiateur, à savoir :

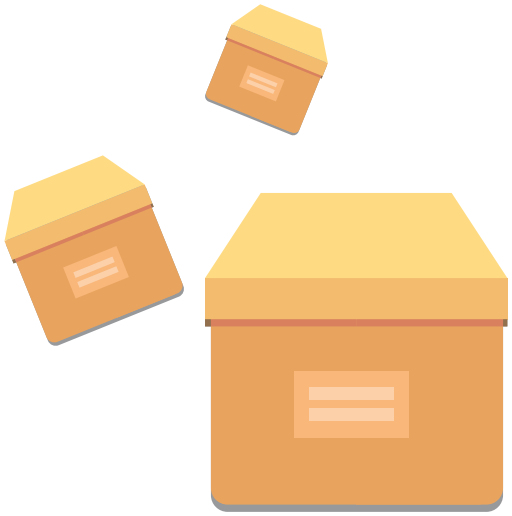
Article 1.6 relatif aux options :

- **Colissimo International :**

« Options. Une indemnisation Ad Valorem, *par tranche de 150 € et d'un montant maximum de 1 500 €, peut être souscrite en option sur ce service pour l'ensemble des destinations, moyennant le paiement du prix de l'option. Elle permet, sous réserve du respect des conditions prévues ci-après à l'article 7.2, une indemnisation supérieure à l'indemnisation standard déjà intégrée à ce service (...) » ;*

- **Colissimo Emballage International :**

« Options. Une indemnisation Ad Valorem, *à trois niveaux est disponible en option sur cette offre. Elle permet, sous réserve du respect des conditions prévues ci-après à l'article 7.2 une indemnisation supérieure à l'indemnisation standard déjà intégrée à ce service. Le montant de cette indemnisation* ad Valorem, *en cas de perte ou d'avarie peut se porter jusqu'à 500 €, 1 000 € ou 1 500 € en fonction du choix de l'expéditeur. Cette option se matérialise par l'apposition sur la liasse de 1 à 3 vignette(s) spécifique(s), et moyennant le paiement du prix de l'option ».*





L'envoi « e-chronopass » : indication des modalités de dépôt sur « l'aide-mémoire » du bordereau de transport de « l'e-chronopass »

La société Chronopost propose un produit dénommé « e-chronopass » qui permet à un expéditeur d'imprimer lui-même la preuve de dépôt de son envoi à partir d'un ordinateur.

Le client dispose d'un « aide-mémoire » indiquant que :
- il doit fixer le « e-chronopass » sur son colis ;
- il doit joindre les documents douaniers exigés, en 5 exemplaires, pour les marchandises à destination de pays hors Union Européenne ;
- et il a 30 jours pour remettre son colis après la création de l'« e-chronopass ».

À aucun endroit, il n'est précisé que le « e-chronopass » doit être remis au guichet d'un Bureau de poste, ou d'une agence postale, afin que sa prise en charge dans le réseau postal soit authentifiée[1]. En d'autres termes, il n'est indiqué nulle part que le « e-chronopass » ne doit pas être déposé dans une boîte aux lettres de rue.

Or, le Médiateur a eu à connaître de plusieurs litiges portant sur des « e-chronopass » déposés, par méconnaissance, directement en boîte aux lettres de rue et qui n'avaient pas bénéficié, de ce fait, d'un acheminement par le réseau Chronopost.

Le Médiateur émet la recommandation que la société Chronopost indique, de façon explicite, sur l'« aide-mémoire » mis à la disposition de l'expéditeur que l'envoi « e-chronopass » doit être déposé en Bureau de poste (ou en agence postale), et non directement en boîte aux lettres.

Réponse de Chronopost International SA

La recommandation relative aux mentions figurant sur l'e-chronopass, consistant en l'insertion d'une mention sur les lieux de dépôt des colis (Bureau de poste, Agence postale, et non en boîte aux lettres), est totalement pertinente.

La modification des systèmes d'information est planifiée en conséquence pour le 1er février 2014. Cette suggestion contribue à améliorer l'expérience client offerte par le Groupe.

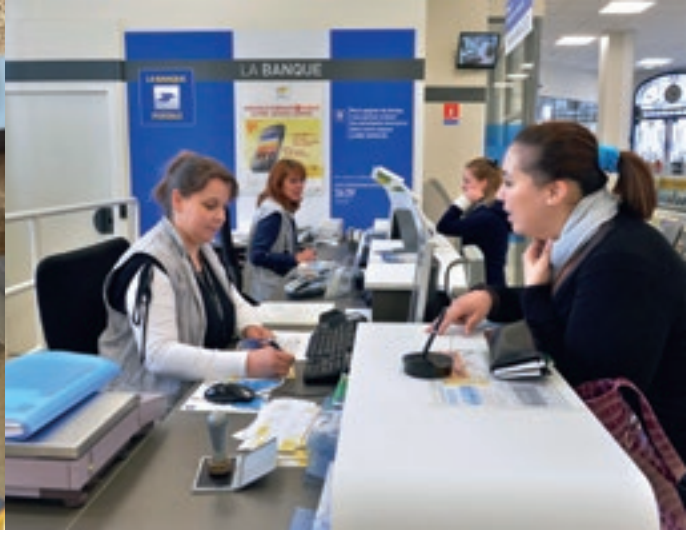


(1) La présence d'un cartouche « Cachet » sur la preuve de dépôt de l'envoi « e-chronopass » ne permet pas d'en déduire que l'envoi doit impérativement être déposé au guichet d'un Bureau de poste ou d'une agence postale.



Demandes de médiation Courrier/Colis concernant le Réseau La Poste





Éléments statistiques

La Direction du Réseau La Poste (jusqu'alors Enseigne La Poste) est la direction chargée de l'organisation et de l'animation du réseau des Bureaux de poste. Elle est un acteur majeur dans le développement des autres activités du Groupe. L'année 2013 connaît un taux de litiges dans lesquels le Réseau La Poste détient une part de responsabilité, en tout ou partie, en légère croissance par rapport à 2012 (5 % *vs* 4 %) en ce qui concerne les produits ou services de la gamme Courrier. Ce taux est cependant identique à l'an passé (4 %) pour les produits et services de la gamme Colis.

De profondes évolutions sont intervenues ces dernières années dans l'organisation des Bureaux de poste, sous l'égide du projet de rénovation, appelé Esprit de Service Client. Ces évolutions ont consisté, pour l'essentiel, à accueillir les clients dans un espace plus agréable et fonctionnel que par le passé, en mettant à leur disposition un nombre important d'automates. Parallèlement, si les automates se sont substitués aux guichetiers pour les tâches élémentaires, le rôle de ces derniers a été enrichi. Il leur appartient en effet de conseiller opportunément les clients, dans un laps de temps souvent très court, dans leur choix pour un produit ou service adapté, au sein d'une gamme ample et évolutive. Ce rôle fondamental s'inscrit dans une relation client-guichetier qui demande aux guichetiers d'être concis et précis sans pouvoir nécessairement développer une argumentation conséquente. Il peut s'agir aussi de lever une ambiguïté ou une incompréhension, voire de déceler un besoin afin de suggérer une solution plus appropriée que celle que le client avait pu préalablement envisager. À cet égard, la formation du personnel des Bureaux de poste a été un élément majeur qui a permis à la Direction du Réseau La Poste d'être un vecteur incontournable du développement du Groupe.

La part du Réseau La Poste dans les litiges Courrier

En 2013, les litiges dans le domaine du Courrier dont l'origine se situe dans un Bureau de poste, s'élèvent à 83. Pour seulement 33 d'entre eux, il est apparu que le Réseau La Poste portait, en tout ou partie, une part de responsabilité. Cela représente 5 % du total des saisines Courrier (721). Ce taux est légèrement supérieur à celui de 2012 (4 %), marquant une infime inflexion par rapport aux quatre années antérieures durant lesquelles il avait évolué de 12 % à 4 %. Un quelconque enseignement de cette inflexion qui reste très faible ne peut être tiré. À l'instar de l'année précédente, les principaux motifs des litiges sont la perte (11 dossiers), la distribution (9). La réexpédition qui était à l'origine de 8 saisines en 2012 l'est de 4 en 2013.
S'agissant de la réexpédition, les saisines peuvent trouver leur source dans un renseignement erroné lors de la souscription du contrat, ou dans une erreur commise quand le client complète le formulaire, ou enfin dans la transmission trop lente aux services en charge de l'exécution. Cela peut conduire à une prestation incomplète de la part des services de distribution.
Les saisines ayant trait à la distribution portent souvent sur la qualité de l'information délivrée quant aux interdictions d'insérer des objets, selon leur nature, dans les envois.

	Le Réseau La Poste		Total des litiges par nature
	Nb	Poids en %	
CRBT	0	0	2
Détérioration	2	0	73
Distribution	9	3	217
Perte	11	4	262
Retard	2	0	34
Divers	5	19	26
Réexpédition	4	5	107
Total	**33**	**5**	**721**





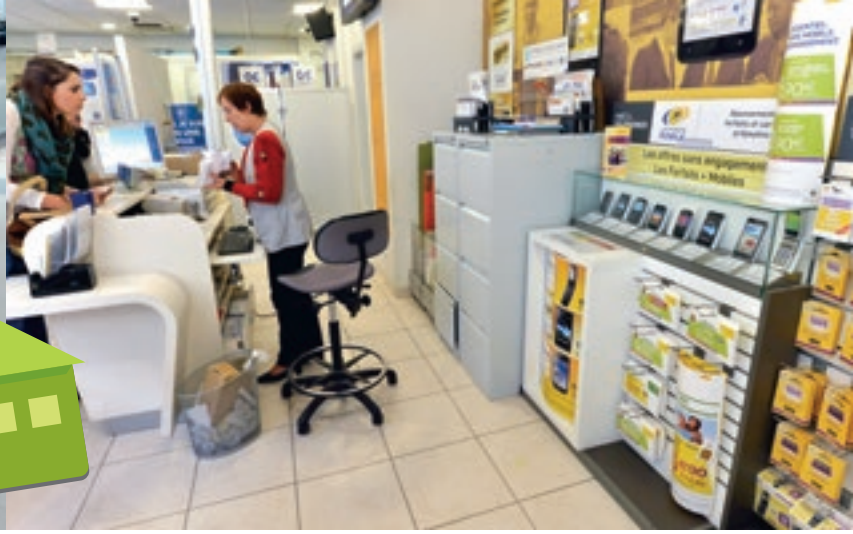
La part du Réseau La Poste dans les litiges Colis

La part de litiges impliquant la responsabilité du Réseau La Poste dans le domaine du Colis est comparable à celle de l'an passé, à savoir 4 %, représentant un total de 69 saisines. Comme pour l'activité Courrier, il s'agit peut-être là d'un niveau incompressible qui aurait été atteint après la baisse constante et significative sur les quatre derniers exercices. Les raisons ayant entraîné cette diminution sont l'aménagement des Bureaux de poste et le professionnalisme accru des personnels. Cette performance doit être saluée car s'inscrivant dans un contexte où les personnels (responsables et agents des Bureaux de poste) doivent avoir une parfaite maîtrise des règles issues du code des postes et de l'évolution constante de la gamme des produits et services.
La part relative au Réseau dans les différentes saisines des litiges Colis fait tout d'abord apparaître la distribution (7 %) suivie respectivement de la perte (5 %) et de la détérioration (3 %).

Un litige relatif au Colis peut émaner d'une erreur de conseil ou d'un manque d'information, réels ou présumés. Des litiges sont notamment apparus suite à l'insertion indue de bijoux ou de valeurs au porteur dans des Colissimo emballages avec assurance optionnelle.
Cependant, même si les requérants indiquent avec une grande certitude l'erreur ou le défaut de conseil, ces affirmations sont souvent démenties au terme de l'enquête réalisée par les services du Médiateur.

	Le Réseau La Poste		Total des litiges par nature
	Nb	Poids en %	
CRBT	0	0	26
Détérioration	14	3	555
Distribution	14	7	195
Perte	33	5	729
Retard	3	3	86
Divers	5	13	38
Réexpédition	0	0	2
Total	**69**	**4**	**1 631**





Exemples de médiation

Défaut de conseil à la suite de l'évolution de l'offre pour les secteurs postaux

Les conditions spécifiques de vente du Colissimo International en vigueur depuis le 1er mars 2013 stipulent que ce service est *« également admis, sans indication de délai, dans les relations réciproques entre les secteurs postaux et la France métropolitaine (y compris la Corse), Monaco, les DOM (Guadeloupe, Martinique, Réunion, Guyane, Mayotte), Saint-Pierre et Miquelon, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, et d'Andorre ».*

LE LITIGE

Le 3 mars 2013, Madame L. dépose un Colissimo Outre-Mer dans un secteur postal pour la défense (SPID). Toutefois, celui-ci n'est pas parvenu au destinataire car, depuis le 1er mars 2013, à la suite d'une évolution pour les secteurs postaux, c'est l'offre Internationale qui est désormais proposée, et non plus l'offre Outre-Mer.

Ainsi, Madame L. aurait dû envoyer un Colissimo International et non pas un Colissimo Outre-Mer.

L'INSTRUCTION

Madame L. ayant effectué son envoi deux jours seulement après l'entrée en vigueur des nouvelles procédures, il est vraisemblable qu'elle n'ait pas été informée de ces modifications.

En revanche, son envoi aurait dû être refusé et remplacé par un Colissimo International. Il en résulte donc une faute de conseil au moment de la prise en charge de l'envoi de la requérante.

LA CONCLUSION

En raison de la perte du colis de Madame L. et du défaut d'information au moment de la prise en charge de celui-ci, le Médiateur a préconisé que La Poste indemnise la requérante à hauteur des frais d'affranchissement de son envoi en lui allouant la somme de 136,75 €.

Négligence de la guichetière pouvant être à l'origine de la perte d'un colis

Les conditions spécifiques de vente du Colissimo stipulent que *« la liasse doit être collée :*

- *sur une seule face (non pliée ou à cheval sur une arête) ;*
- *sur une surface plane »* et qu'un colis doit avoir les dimensions minimales suivantes : *« 22 cm (L : Longueur) x 11 cm (l : largeur) x 1 cm (h : hauteur) ».*

LE LITIGE

Les photographies transmises par Monsieur M. permettent d'observer que la liasse de transport de son envoi a été collée sur un Colissimo Expert alors que ce dernier avait envoyé un Colissimo.
Il apparaît donc que cette liasse s'est décollée au cours de l'acheminement et, par conséquent, qu'il est à ce jour impossible de localiser le colis du requérant.
C'est pourquoi, la perte de cet envoi étant avérée, La Poste a indemnisé Monsieur M. à hauteur de 5,70 €, conformément aux conditions spécifiques de vente du Colissimo.

Cependant, le requérant allègue une négligence de la guichetière ayant pris en charge son envoi au motif que la liasse de transport n'a pas été correctement apposée au moment du dépôt.

L'INSTRUCTION

En l'espèce, Monsieur M. souligne qu'en raison des dimensions du colis, la guichetière a collé la liasse de transport sur deux faces. La consultation du suivi informatique tend à confirmer ce point puisqu'il apparaît que le colis du requérant mesurait 12 x 12 x 8 cm. Or, une liasse de transport mesurant près de 20 cm de long, celle-ci ne pouvait être apposée sur une seule face du colis.
Ainsi, la guichetière aurait dû refuser cet envoi qui, par ailleurs, ne répondait pas aux exigences de dimensions minimales du Colissimo.

LA CONCLUSION

Cette négligence pouvant être à l'origine du décollement de la liasse au cours du transport et, par conséquent, de la perte du colis de Monsieur M., le Médiateur a préconisé que La Poste indemnise le requérant à hauteur du préjudice financier subi en lui versant un dédommagement complémentaire de 32 €.





Demande d'une indemnisation intégrale du litige suite à erreur du guichet

LE LITIGE

Madame E. entend être indemnisée de l'intégralité de son litige au motif du défaut de conseil de l'employé de La Poste.

L'ANALYSE

Le 25 mars 2013, Madame E. envoie à une correspondante résidant en Écosse, un Colissimo International.

Ce colis pesé 8,86 kilos contenait, selon les dires de l'expéditrice, des articles cadeaux d'une valeur de 120 €. Le coût de l'affranchissement a été de 43,75 €.

Il est parvenu détérioré en Grande-Bretagne et a été distribué à sa destinataire le 2 avril 2013.

Suite à la réclamation de la plaignante le Service Clients Coli-Poste procède à l'indemnisation de l'expéditrice en lui versant la somme de 139,25 €, montant qui provient du calcul suivant :

- montant fixe : 40 DTS – 47,43 € ;
- montant par kilo : 4,5 DTS x 9* kg = 40,5 DTS – 48,07 € ;
- frais d'affranchissement hors option – 43,75 €.

** poids du colis de 8,83 kilos arrondi à 9 kilos.*

L'expéditrice, qui ne s'en satisfait pas, souhaite que soit prise en compte la valeur du contenu, 120 €, les frais d'affranchissement, 43,75 € et les frais de recommandé de sa réclamation, 4,46 €, soit un total de 171,21 €.

Elle affirme que l'agent de guichet lui avait précisé que la base de calcul du dédommagement était de 23 € par kilo. Appliqué au poids de son colis, cela aurait représenté une indemnisation maximum de 203,78 €.

Pour les envois destinés à la France métropolitaine ou pour l'Outre-Mer, c'est effectivement le ratio de 23 € par kilo qui est la base du calcul des indemnisations. En revanche, les règles de calcul concernant les envois internationaux découlent directement de l'application des règles de la convention postale universelle.

Normalement, les liasses de transport doivent être datées et signées des expéditeurs, attestant ainsi qu'ils ont pris connaissance des conditions spécifiques de vente. Dans le cas présent, la signature de l'expéditrice n'a pas été recueillie avant l'envoi de ce colis.

Le bureau d'expédition a été contacté à propos du défaut de conseil donné à Madame E. mais les propos de l'expéditrice n'ont pu être ni confirmés, ni infirmés.

LA CONCLUSION

En conséquence, le Médiateur a émis l'avis que le défaut de conseil soit considéré comme établi et qu'un complément d'indemnisation de 64,53 € soit versé à Madame E.





Recommandations du Médiateur

La preuve de dépôt des objets suivis et Lettres Recommandées remis en relais-poste commerçant (RPC)

Cette recommandation a également été adressée à la Direction Générale du Courrier ainsi qu'à la Direction Générale du Réseau La Poste. Les réponses respectives de ces deux Directions figurent dans la partie relative au Courrier du présent rapport d'activité.



Demandes de médiation relatives à La Banque Postale





Éléments statistiques

Au cours de l'année 2013, le Médiateur a reçu **5715 demandes de médiation**, contre 5 150 en 2012. Le nombre de dossiers enregistrés à l'arrivée augmente de **11 %** (+ 565 dossiers).

Le Médiateur a émis **2478 avis** contre **2099** en 2012, soit **une hausse de 18 %** (+ 379 avis).

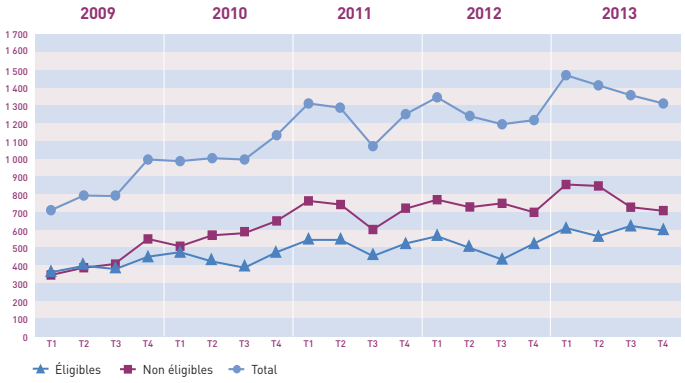
Le taux d'éligibilité des saisines (avis émis/dossiers reçus) est **de 43,4 %**, contre 40,8 % en 2012.

Après une croissance modérée en 2012 (1,6 %), les saisines du Médiateur ont de nouveau fortement augmenté en 2013 (11 %). L'activité a ainsi été multipliée par trois en 7 ans (2007-2013).

Cette nouvelle augmentation a plusieurs origines :

- **les difficultés des clients fragiles à faire fonctionner leurs comptes :** les affaires relatives au fonctionnement du compte courant et aux moyens de paiement ont représenté 59 % des saisines.
- **le renforcement de l'information de la clientèle sur le système de traitement des réclamations et la saisine du Médiateur.** En particulier, depuis le mois de juillet 2013, une information écrite systématique est donnée aux requérants dans tous les courriers de La Banque Postale sur la possibilité de saisir le Médiateur si les réponses apportées par les services clients et éventuellement le niveau recours ne les satisfait pas. Cette mesure a eu pour effet d'augmenter fortement le taux d'éligibilité des dossiers (avis émis/dossiers ouverts) au cours des troisième et quatrième trimestres. En moyenne annuelle, ce taux passe de 40,8 % à 43,4 %.
- **le comportement des consommateurs.** Bien informés de leurs droits, ils épuisent toutes les voies de recours possibles pour tenter d'obtenir satisfaction, ils n'hésitent pas à recourir aux ultimatums et aux menaces, ils réclament presque systématiquement des remises de frais et des gestes commerciaux.
- **le développement des escroqueries au préjudice des clients, le développement du commerce en ligne et la montée de la cybercriminalité :** vols par ruse aux distributeurs, remise à l'encaissement de chèques qui se sont avérés volés, vols de carnets de chèques, usurpations d'identité, virements frauduleux sur la Banque en ligne, achats frauduleux sur Internet, etc...
- **le développement des activités de La Banque Postale**, notamment le crédit immobilier, l'assurance santé, les assurances IARD, le crédit à la consommation, les activités aux personnes morales.

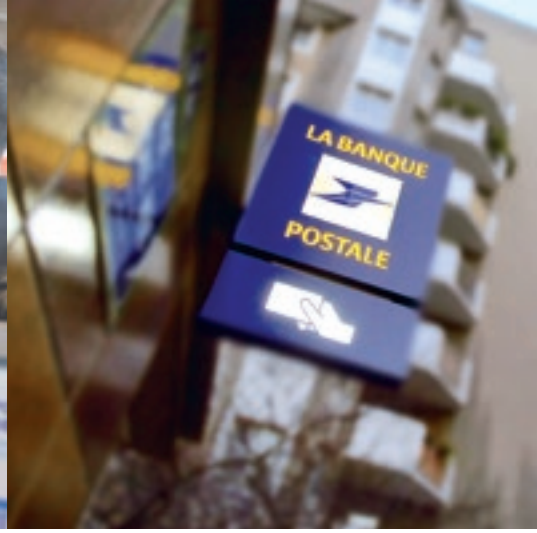
Évolution du nombre de litiges



5715
dossiers ouverts

Réclamations services financiers	Nombre	% Traité
Réclamations éligibles traitées par le Médiateur	2 478	43,40 %
Réclamations que le Médiateur a estimées non éligibles	3 237	56,60 %
Total des réclamations reçues	**5715**	**100 %**





Origine de la saisine

Le Médiateur peut être saisi directement par tout client de La Banque Postale, particulier ou professionnel. Les saisines peuvent aussi être présentées par des intermédiaires, dûment accrédités.

- **94,2 % des saisines ont été effectuées directement par les réclamants (5 384 saisines directes).**

- **5,8 % des saisines ont été présentées par des intermédiaires (331 saisines indirectes).**

Plus de la moitié des intermédiaires sont des tuteurs, curateurs, mandataires (55,9 %). Les autres principaux intervenants sont les autres médiateurs (12,7 %) et les associations de consommateurs (12,1 %). Il arrive que le Médiateur soit saisi par des agents du Réseau La Poste, qui ne parviennent pas à dénouer le litige bancaire de leur client. Il y a eu 19 saisines « à l'initiative de l'établissement de crédit ».

- **196 saisines (3,5 %) ont été formulées par Internet,** sur la page réservée au Médiateur de La Banque Postale sur le site du Médiateur du Groupe La Poste. Ces saisines doivent être confirmées par l'envoi d'un dossier complet dans les 15 jours.

Origine de la saisine	Nombre de dossiers reçus	% type saisine global	% type saisine dir./indirecte
Directe par le client :	**5 384**	**94,2 %**	**100 %**
- par courrier	*5 194*	*90,9 %*	*96,5 %*
- via Internet	*190*	*3,3 %*	*3,5 %*
Indirecte : par un intermédiaire	**331**	**5,8 %**	**100 %**
dont par Internet	6		
- association de consommateurs	*40*	*0,7 %*	*12,1 %*
- avocat ou conseil	*33*	*0,6 %*	*10,0 %*
- parlementaire ou autre élu	*10*	*0,2 %*	*3,0 %*
- autres médiateurs	*42*	*0,7 %*	*12,7 %*
- à l'initiative de l'établissement de crédit	*19*	*0,3 %*	*5,7 %*
- tuteur, curateur ou mandataire	*185*	*3,2 %*	*55,9 %*
- autres	*2*	*0,0 %*	*0,6 %*
Total	**5 715**	**100 %**	

Analyse par thème des saisines

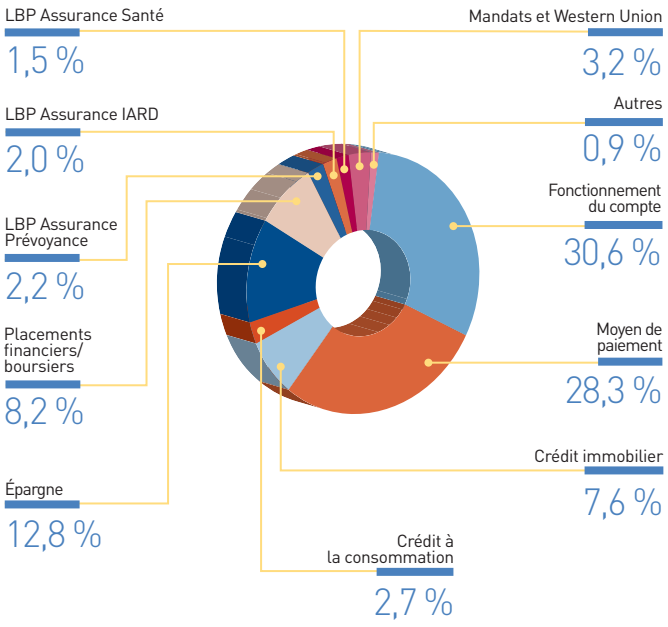
Les saisines ont concerné toutes les typologies de litiges entre la Banque et ses clients personnes physiques, conformément à la compétence générale fixée par la loi au Médiateur : le fonctionnement du compte, les moyens de paiement, le crédit immobilier, le crédit à la consommation, l'épargne, les placements financiers et boursiers, la prévoyance, la commercialisation des contrats d'assurance, les mandats et Western Union ; étant précisé que la Médiateur fait usage des possibilités offertes par la voie conventionnelle pour élargir son champ de compétence aux litiges que lui soumettent les entreprises et les professionnels. L'article 5 de la charte de la médiation précise que « le Médiateur de La Banque Postale peut être saisi par tout client ».

La répartition des dossiers reçus par thème fournit quelques éléments d'explications sur l'évolution des litiges.

La persistance de la crise économique explique la surreprésentation des litiges MURCEF (fonctionnement du compte et moyens de paiement).

- Avec 1 746 saisines, les litiges relatifs au fonctionnement du compte continuent d'augmenter en valeur absolue puisqu'on en dénombrait 1 682 en 2012, ce qui représente 64 saisines supplémentaires en 2013. Les contestations d'écritures ont été plus

Répartition des dossiers reçus par thème







Analyse par thème des litiges

Thèmes	Nb de dossiers reçus	Nb dossiers jugés éligibles et traités par le Médiateur
Fonctionnement du compte	**1 746**	**673**
Ouverture, clôture, transfert de compte	402	186
Découvert autorisé/non autorisé	310	86
Interdiction bancaire	191	58
Contestations d'écritures…	843	343
Moyens de paiement	**1 620**	**853**
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse…)	771	435
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification…)	488	244
Retraits guichets	10	4
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement…)	351	170
Ventes avec primes	**-**	**-**
Ventes groupées	**-**	**-**
Tarification	***382***	***128***
Tarification/fonctionnement du compte de dépôt	*238*	*63*
Tarification/fonctionnement du compte-titres	*5*	*1*
Tarification/moyens de paiement	*70*	*32*
Tarification/épargne	*22*	*11*
Tarification/crédit immobilier	*19*	*5*
Tarification/autres	*28*	*16*
Crédit immobilier	**435**	**151**
Crédit à la consommation	**157**	**35**
Épargne (CEL, PEL, PEP, produits d'épargne réglementée…)	**730**	**367**
Logement	130	65
Ordinaire	600	302
Placements financiers/boursiers (opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre…)	**466**	**205**
Assurance-vie	334	129
Compte-titres PEA	102	60
Autres produits	30	16
Assurances	**329**	**101**
La Banque Postale Assurance Prévoyance	125	35
La Banque Postale Assurances IARD	116	30
La Banque Postale Assurance Santé	88	36
Autres	**232**	**93**
Mandats et Western Union	181	79
Divers (saisines à objets multiples)	51	14
Total (hors tarification)	**5715**	**2478**

nombreuses. Le poids relatif des litiges de fonctionnement de compte sur le nombre total de saisines baisse cependant de 32,7 % en 2012 à 30,6 % en 2013.

- Avec 1 620 saisines en 2013 contre 1 434 en 2012, le nombre de litiges sur les moyens de paiement augmente de 186 dossiers, répartis sur la plupart des sous-rubriques (cartes, chèques, retraits guichets). Le poids en valeur relative des litiges de moyens de paiement sur l'ensemble des saisines croît de 27,8 % en 2012 à 28,3 % en 2013.

La prudence des ménages en matière de souscriptions ou de rachats justifie la diminution des litiges de placements.

Les saisines pour des placements financiers et boursiers sont passées de 640 en 2012 à 466 en 2013, soit une baisse de 174 dossiers. Leur poids dans l'ensemble des litiges est passé de 12,4 % à 8,2 %.

L'attractivité de l'offre de La Banque Postale dans un contexte de taux durablement bas explique la progression des saisines en matière de crédit immobilier.

Les litiges de crédit immobilier passent de 236 en 2012 à 435 en 2013, soit une progression de 84,3 %. Leur poids dans l'ensemble des litiges passe de 4,6 % à 7,6 %. Les saisines ont porté sur des demandes de renégociation, de souscription ou de rachats de prêts.

Le développement des filiales génère automatiquement davantage de litiges :

- La Banque Postale Financement : 157 dossiers de crédit à la consommation reçus en 2013 contre 81 en 2012, soit pratiquement un doublement des saisines. Le poids des litiges de crédit à la consommation sur l'ensemble des litiges passe de 1,6 % à 2,7 %. Les saisines ont concerné plutôt des refus de crédit, des recouvrements d'impayés, des problèmes de prise en charge des mensualités par l'assurance du prêt ;

- La Banque Postale Assurances IARD : 116 dossiers reçus en 2013 contre 34 en 2012, soit un nombre de saisines multiplié par 3,4 ;

- La Banque Postale Assurance Santé : 88 saisines contre 6 en 2012, soit un nombre de saisines multiplié par 14,6.





Dossiers non éligibles

On peut dégager 2 motifs principaux d'inéligibilité :

• **incompétence procédurale :**

Le premier motif de non éligibilité est la saisine prématurée du Médiateur ou **l'absence de traitement préalable dans les services**. Sont comptabilisées dans cette rubrique des premières réclamations et des réclamations très récentes que les services clients n'ont pu encore matériellement traiter.

L'absence de traitement préalable dans les services représente 68,7 % des dossiers non éligibles en 2013, en baisse par rapport à 2012 (74,3 %) et 2011 (79,1 %). Cette diminution résulte de diverses mesures prises par La Banque Postale pour faciliter le dépôt des réclamations, comme la création d'un espace réclamation sécurisé sur la Banque en ligne ou la création d'un formulaire de réclamation bancaire (FRB) mis à disposition des réclamants dans les Bureaux de poste. Malgré tout, en 2013, 2 223 clients se sont adressés au Médiateur sans respecter les règles de saisine.

En saisissant le Médiateur sans démarche préalable auprès de la Banque, les clients font preuve peut-être de méconnaissance des règles de saisine du Médiateur, mais plus sûrement d'impatience dans la résolution de leur problème.

Tous ces dossiers sont donc réorientés vers les services, non pour des raisons de fond, mais en raison d'une « incompétence procédurale » du Médiateur. Celui-ci accuse réception au réclamant et transmet 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 ;

De même, les réclamations qui ont donné lieu à **l'ouverture d'une procédure contentieuse** (0,3 %), soit du client envers La Banque Postale, soit de La Banque Postale envers le client, ne sont pas acceptées en médiation, en vertu de l'article 6 de la charte.

• **incompétence sur le fond du litige :**

Le Médiateur a pour principe de décliner sa compétence sur **les demandes de remises de frais**, lorsqu'elles ne sont pas justifiées par la réparation d'une erreur de service. Il ne souhaite pas s'immiscer dans **la politique tarifaire** de la Banque.
Ces demandes ont représenté 4,4 % des dossiers non éligibles en 2013 contre 4,3 % en 2012, 2,7 % en 2011 et 1,2 % en 2010.

Cette augmentation des demandes pour ce motif traduit trois réalités différentes :
- la difficulté de certains clients à faire fonctionner leur compte dans une période de chômage, divorce, maladie, situation qui peut conduire jusqu'à l'exclusion bancaire ;
- la protestation, pas toujours motivée par la situation économique du réclamant, de la politique tarifaire pratiquée par la Banque, par exemple : frais

Motifs invoqués pour les litiges estimés non éligibles	Nb de dossiers concernés	% dossiers concernés
Pas de traitement préalable par le Service Client	2223	68,7 %
Politique tarifaire	144	4,4 %
Action contentieuse en cours	9	0,3 %
Médiateur saisi en copie	21	0,6 %
Considérations générales ou inappropriées	29	0,9 %
Envoi en recours vers les services	254	7,8 %
Envoi en recours vers d'autres Médiateurs	130	4,0 %
Autres, dont	427	13,2 %
- Politique commerciale	*115*	*3,6 %*
- Politique du risque	*128*	*4,0 %*
- Domaine assurances	*164*	*5,1 %*
- Organisation des services	*6*	*0,2 %*
- Accueil bureaux	*12*	*0,4 %*
- Faux billets	*2*	*0,1 %*
Total	**3237**	**100 %**







de dossier succession, commissions d'intervention, commissions de mouvement sur les comptes professionnels...
- la contestation de l'application des tarifs en raison d'une erreur réelle ou supposée dans la mise en œuvre de la grille tarifaire. C'est le seul cas où le Médiateur est pleinement compétent.

Lorsqu'il a connaissance de situations critiques sur lesquelles il ne peut intervenir directement, il en informe **« L'Appui »**, un service expérimental de La Banque Postale pour l'accompagnement bancaire et budgétaire des clients en situation de fragilité. Les solutions proposées sont axées prioritairement sur l'accompagnement budgétaire et financier, l'intermédiation des droits sociaux, l'examen de l'accès aux tarifs spéciaux de l'entreprenariat social. Au cours du 2e semestre 2013, le Médiateur avait saisi L'Appui 23 fois et 13 clients ont accepté d'être accompagnés.

De même, il ne se prononce pas, sauf lorsque la saisine met en évidence une erreur de service de La Banque Postale, sur les demandes touchant :
- **la politique commerciale** (3,6 % des dossiers non éligibles) : demandes de renégociation de prêts immobiliers, demandes d'exonération des indemnités de remboursement anticipé de prêts immobiliers. Il se déclare malgré tout compétent lorsque la saisine met en évidence une erreur de service, comme par exemple une promesse de renégociation non tenue.
- **la politique risque** (4 %) : demandes de prêt à la consommation ou de rachats de crédits, demandes d'autorisation ou d'augmentation de découvert, contestations de clôtures de compte à l'initiative de La Banque Postale ;
- **le domaine assurances** (5,1 %) : demandes de prise en charge de sinistres, de mise en jeu des garanties d'assurance et d'assistance des cartes bancaires ;
- **l'organisation des services** (0,2 %), **l'accueil dans les bureaux** (0,4 %), **la circulation de faux billets** (0,1 %) ;
- **le domaine de compétence d'autres médiateurs** (4 %) : Médiateur de CNP Assurances s'agissant des litiges portant sur la gestion des contrats d'assurance-vie ; Médiateur de la Fédération Française des sociétés d'assurance (FFSA) pour les litiges portant sur la gestion des contrats commercialisés par les filiales La Banque Postale Assurances IARD et La Banque Postale Assurance Santé.

Enfin, 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 formelle à la réclamation qui justifierait l'éligibilité du dossier. C'est la procédure d'**« envoi en recours »** qui représente 7,8 % 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 n'est pas tout à fait adaptée et qu'elle peut être corrigée par un réexamen du dossier.
De même, **les réclamations comportant des remarques très générales ou des termes inappropriés** (0,9 %), **ou transmises en copie** (0,6 %) sont considérées non éligibles.





Délais de traitement

La loi MURCEF fixe un délai de 2 mois au Médiateur pour rendre son avis. La période concernée par ce compte-rendu, soit l'année 2013, considérée du 1er janvier au 31 décembre 2013 pour les réclamations reçues par le Médiateur, est donc prolongée jusqu'au 28 février 2014 pour l'instruction des affaires éligibles.

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

Le Médiateur ne peut entreprendre une médiation qu'après réception d'un dossier complet de la part du ou des services de La Banque Postale concernés.
Le temps moyen de réception des premières pièces nécessaires à l'instruction d'un dossier de médiation est de **24,1 jours**, à rapprocher de 20,5 jours en 2012, soit un allongement de 3,6 jours par dossier.
Le temps moyen d'attente de toutes les pièces demandées aux différents services pour pouvoir commencer l'instruction en médiation est de **26,7 jours** contre 22,4 jours en 2012, soit un allongement de 4,3 jours.
Le temps de constitution des dossiers alloué aux services est de **15 jours**.

• Délai global d'émission des avis à compter de la saisine des clients

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 52,1 jours en 2012 à **53,7 jours** en 2013. Ce délai inclut tous les temps intermédiaires : le temps de traitement des accusés de réception, qui est de 6,8 jours, le temps de réponse des services pour l'envoi des pièces au Médiateur, le délai d'émission des avis, propre au Médiateur. Le délai maximum de 2 mois fixé au Médiateur pour rendre ses avis est donc tenu, en moyenne.

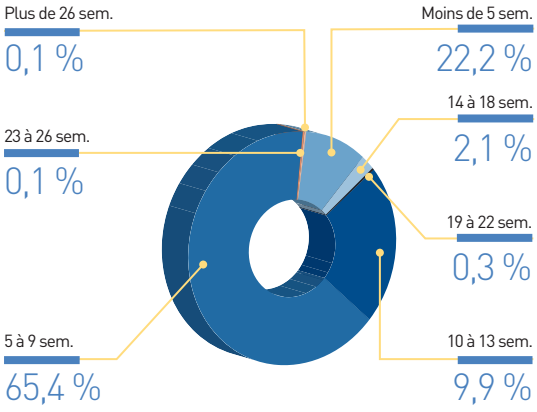
Les temps de traitement en dépassement du délai de 60 jours fixé au Médiateur sont concentrés principalement sur les litiges relatifs à la souscription de contrats IARD et Assurance Santé et sur les litiges relatifs au crédit immobilier en raison du retard dans la constitution de dossiers complets par les services. Les dépassements observés en matière de « Mandats et Western Union » proviennent de la difficulté du Centre des Mandats et des Titres Optiques à obtenir auprès de Western Union les preuves de paiement internationales indispensables à l'instruction des litiges.

• Répartition des temps de traitement en nombre de semaines

Le graphique ci-contre représente le temps d'émission des avis en nombre de semaines, à compter de la saisine du réclamant.
Sur 2 478 dossiers éligibles, **87,57 % des avis ont été émis en moins de 2 mois.**

Délai global d'émission des avis à compter de la saisine des clients
(Moyenne effectuée en calculant le nombre de jours entre la date de création et la date d'envoi de l'avis)

Identification	Nb. jours
Fonctionnement du compte	51,2
Moyens de paiement	52,7
Crédit immobilier	61,8
Crédit à la consommation	40,5
Épargne	52,6
Placements financiers/boursiers	55,6
Mandats et Western Union	63,3
Prévoyance	52,6
IARD	67,3
Assurance santé	68,7
Autres	65,8
Moyenne globale	**53,7**









Conclusions	Nombre	%
Favorable	1 032	41,6 %
Partiellement favorable	257	10,4 %
Défavorable	1 189	48,0 %
Total	**2 478**	**100 %**

Nature des conclusions

Le pourcentage d'avis défavorables, plus élevé que les années précédentes, s'explique par l'augmentation des saisines portant sur des domaines où le Médiateur décline habituellement sa compétence : demandes de remises de frais, demandes d'augmentation du découvert autorisé, demandes d'octroi de crédit.

L'afflux des saisines de l'espèce résulte de l'application stricte par les Services Clients de La Banque Postale de la recommandation de l'ACPR du 15 décembre 2011, demandant aux établissements d'indiquer aux clients les voies de recours possibles, en cas de réponse négative, y compris la saisine du Médiateur. Or, ce dernier a pour principe de ne pas s'immiscer dans la politique tarifaire et la politique risque de La Banque Postale.

Il importe donc que La Banque Postale revoie les consignes données aux Services Clients pour ne pas inciter les réclamants à formuler des saisines qui seront vouées à l'échec, cette situation ne pouvant qu'augmenter leur insatisfaction.

Contestations d'avis

Le Médiateur émet des avis écrits et motivés non susceptibles de recours devant les Tribunaux.

Les avis ont valeur de recommandation entre les parties. Le client ou La Banque Postale ne sont pas obligés d'accepter les conclusions formulées par le Médiateur et demeurent libres de porter le litige devant la juridiction compétente. Ces avis sont communiqués au réclamant, au Président du Directoire de La Banque Postale ainsi qu'au Directeur de l'entité concernée, chargé de leur mise en œuvre.

Les avis du Médiateur ont tous été suivis par La Banque Postale en 2013, à une seule exception, concernant le refus d'ouvrir un compte courant postal après désignation par la Banque de France. Le Médiateur a demandé à La Banque Postale de justifier sa décision auprès de la Banque de France.

Par ailleurs, une très large majorité des requérants acceptent les conclusions des avis rendus. Dans 96 % des cas, l'avis a permis de régler définitivement le litige. Dans 4 % des cas, les clients ont contesté l'avis rendu. Sauf élément nouveau susceptible d'en modifier la conclusion, le Médiateur confirme sa position.

Les recours en justice contre une décision de La Banque Postale, après un avis du Médiateur défavorable au plaignant, sont exceptionnels.

96%
des avis émis ont permis de régler définitivement le litige



Aspects financiers

Sur 2 478 avis émis, le Médiateur a proposé d'indemniser 477 dossiers (19,2 %) pour un montant total de 583 529 €, soit un montant moyen de 1 223 € par dossier indemnisé.
Par rapport à l'année 2012, ce sont 38 dossiers de plus, pour un montant moyen sensiblement égal (1 217 €).

L'échelle des indemnisations va de 0,98 € à 130 000 €.

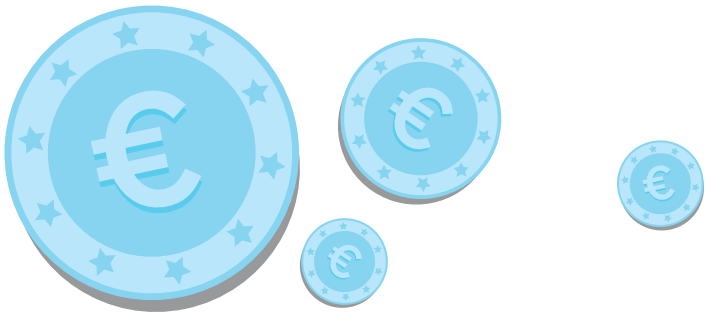
Les placements financiers et boursiers représentent plus de 47 % des indemnisations, une affaire représentant à elle seule près de la moitié des indemnisations pour placements.

Les moyens de paiement représentent 23 % des dossiers indemnisés en raison du remboursement de quelques affaires de virements frauduleux.

L'épargne, le crédit immobilier, la prévoyance, constituent les autres principaux postes d'indemnisation.

Indemnisations : montants proposés en 2013

Identification	Nombre	Somme	Minimum	Maximum	Moyenne
Fonctionnement du compte	106	17 457,6 €	2,9 €	4 150,0 €	164,7 €
Moyens de paiement	162	135 282,2 €	1,0 €	6 550,0 €	835,1 €
Crédit immobilier	23	33 440,7 €	45,0 €	16 000,0 €	1 453,9 €
Crédit à la consommation	4	17 739,2 €	25,5 €	9 600,0 €	4 434,8 €
Épargne	49	67 052,1 €	5,3 €	32 063,9 €	1 368,4 €
Placements financiers / boursiers	84	277 751,6 €	6,0 €	130 000,0 €	3 306,6 €
Mandats et Western Union	17	11 644,7 €	25,6 €	5 076,8 €	685,0 €
Prévoyance	10	20 975,9 €	35,0 €	15 244,9 €	2 097,6 €
IARD	8	642,5 €	16,7 €	177,6 €	80,3 €
Assurance santé	13	1 525,8 €	12,8 €	450,0 €	117,4 €
Autres	1	17,26 €	17,26 €	17,26 €	17,26 €
Total	**477**	**583 529,46 €**	**0,98 €**	**130 000,00 €**	**1 223,33 €**





Exemples de médiation

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

Fonctionnement du compte courant

Formalisme contractuel de la clôture d'office

La convention de compte courant postal (page 13) dispose que, quelle que soit l'hypothèse retenue, lorsque la clôture intervient à l'initiative de La Banque Postale, celle-ci doit adresser à son client une Lettre Recommandée avec avis de réception.

LE LITIGE

Le titulaire d'un compte courant postal se plaint parce que la clôture d'office de son CCP, pour débet non apuré au-delà de 60 jours, est intervenue sans que le formalisme contractuel ait été respecté. Il sollicite l'annulation de la dette bancaire à titre indemnitaire.

L'ANALYSE

Le Centre financier explique que, depuis l'apparition du solde négatif, de nombreux courriers appelant l'attention du client sur la situation de son compte lui ont été adressés. Le dernier courrier, valant mise en demeure, indiquait que, faute de réapparition rapide d'un solde positif, le compte serait clos d'office sans préavis et la dette bancaire mise en recouvrement.

LA CONCLUSION

Le Médiateur constate que le Centre financier a apparemment opéré une confusion entre « sans préavis » et « sans adresser de Lettre Recommandée de clôture », mais aussi que la lettre de mise en demeure était un courrier simple. En conséquence, l'avis préconise la reprise de la procédure, mais sans indemnisation du réclamant, qui ne justifie pas d'un préjudice financier lié à l'erreur de formalisme.

Frais de dossier de succession

Cas particulier dérogeant au principe de non-immixtion dans les décisions relevant de la politique tarifaire.

LE LITIGE

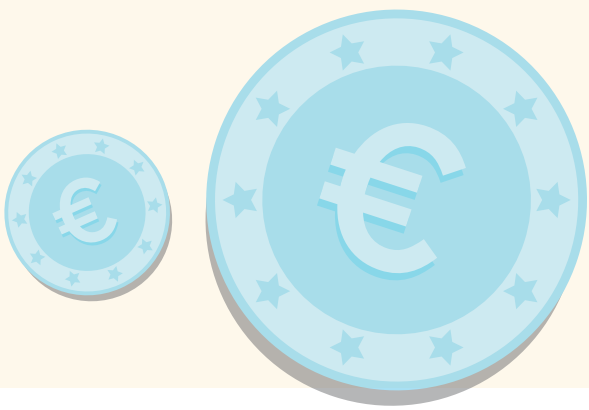
Monsieur B. demande le remboursement des frais de dossier de succession perçus sur les avoirs détenus par son épouse au jour de son décès. Il soutient qu'étant marié sous le régime de la communauté universelle, les frais ne doivent pas s'appliquer. Il fait valoir sa fidélité à La Banque Postale depuis 50 ans.

L'ANALYSE

Le Médiateur constate que Monsieur B. produit à l'appui de sa saisine un document attestant qu'il était marié sous le régime de la communauté universelle avec une clause d'attribution intégrale de la communauté au conjoint survivant. Il n'y a donc aucune déclaration de succession, aucun partage et aucun droit de succession.

LA CONCLUSION

Par exception à son principe de non-immixtion dans la politique tarifaire de La Banque Postale, le Médiateur a émis l'avis que les frais de dossier de succession soient remboursés à Monsieur B.







Moyens de paiement

Refus de délivrer un carnet de chèques

La convention de compte courant postal, dans sa rédaction de juillet 2013 (page 6), a été harmonisée avec l'article L 131-71 du code monétaire et financier. Le texte contractuel dispose donc désormais que « La Banque peut refuser ou suspendre la délivrance de chéquiers en motivant sa décision par écrit au Client ». Cependant, la motivation ne peut pas résulter d'une lettre type.

LE LITIGE

Un client surendetté sollicite la délivrance d'un carnet de chèques. Le Centre financier oppose un refus par lettre type, qui indique que le fonctionnement du CCP ne le permet pas, sans plus de précisions. Le réclamant sollicite le Médiateur pour connaître le motif de ce refus, afin de pouvoir mettre en œuvre des moyens pour le surmonter.

L'ANALYSE

Le Centre financier allègue auprès du Médiateur le surendettement et l'inscription de son client au FICP, ainsi que l'application des procédures internes à la Banque.

LA CONCLUSION

Le Médiateur rappelle qu'une motivation doit être exprimée en droit comme en fait, afin de pouvoir être contredite. Puis, constatant que la lettre de refus type adressée au réclamant ne souscrit pas à cette définition, préconise que le Centre financier reprenne la procédure d'étude de la demande et la conclue par une décision formellement régulière.

Frais de duplicata et non réception de relevé périodique d'opérations

Il résulte de la convention de compte courant postal (page 5) que La Banque Postale s'engage à adresser à ses clients des relevés périodiques des opérations réalisées sur le CCP.

LE LITIGE

Le réclamant, qui n'a pas reçu un relevé de compte, alors qu'il n'a nullement changé d'adresse, demande à le recevoir gratuitement. Le client estime en effet que l'obligation contractuelle constitue une obligation de résultat et qu'il ne suffit pas que le relevé lui soit adressé, encore faut-il qu'il lui parvienne. Aussi, un duplicata lui ayant été envoyé et facturé, l'intervenant demande le remboursement des frais bancaires.

L'ANALYSE

Le Centre financier démontre l'envoi du relevé original, l'absence d'erreur dans son fichier d'adresses et conclut à son absence de responsabilité. En effet, l'obligation contractuelle est une obligation de moyen, qui se résout par le fait d'adresser le relevé. En outre, La Banque Postale ne saurait se voir imputer à faute les problèmes affectant la distribution de ses courriers. La demande exprimée a donc été satisfaite par le seul moyen à la disposition de la Banque : l'envoi d'un duplicata, facturé conformément à ses tarifs publiés.

LA CONCLUSION

Le Médiateur relève, qu'aux termes de l'article 1134 du code civil, un accord contractuel opposable aux parties ne peut résulter que de l'échange de deux consentements sur un objet et un prix. Au cas précis, le client voulait un second original à titre gratuit et le Centre financier a délivré d'office un duplicata dont il a prélevé les frais directement sur le CCP. Aucun accord opposable n'ayant ainsi été conclu, le Médiateur a préconisé le remboursement des frais bancaires.









Débit d'un chèque perdu par la banque du bénéficiaire

Le compte d'un client ne peut être débité du montant d'un chèque perdu, sans son accord préalable.

LE LITIGE

Madame A. conteste le débit d'un chèque de 167,96 € qu'elle indique ne pas avoir signé.

La banque du bénéficiaire de ce chèque a transmis à La Banque Postale une fiche de remplacement de ce titre, celui-ci ayant été égaré. La lettre de garantie transmise contenait toutes les informations permettant le débit du chèque du compte de Madame A.

La Banque Postale a alors adressé un courrier à sa cliente l'informant de la perte de ce chèque et de la possibilité de l'honorer avec son accord. Il était précisé dans ce courrier, qu'en l'absence de réponse dans un délai de 15 jours, La Banque Postale procéderait au règlement en prenant toutes les précautions afin que le chèque, s'il était retrouvé, ne donne pas lieu à un nouveau débit de son compte. À l'issue de ce délai, et en l'absence de réponse de Madame A., la somme de 167,96 € a été débitée de son compte.

Madame A. a aussitôt contesté ce débit en faisant valoir qu'elle n'avait pas donné son accord.

L'ANALYSE

Le Médiateur a précisé que La Banque Postale ne saurait débiter le compte d'un de ses clients sans l'accord express de ce dernier. Cet accord est donné, dans le cas d'un chèque par exemple, par la signature apposée sur celui-ci. En cas de perte du titre par la banque tirée, La Banque Postale doit obtenir, pour pouvoir honorer le paiement de ce chèque, l'accord de son client. Celui-ci doit être matérialisé par une signature apposée au bas d'un coupon-réponse l'autorisant à débiter son compte du montant du chèque dont le numéro de formule lui a été préalablement indiqué.

LA CONCLUSION

Le Médiateur a estimé que cet accord ne pouvait être considéré comme valablement obtenu par le silence du titulaire du compte à débiter.

En conséquence, il a préconisé la restitution de la somme de 167,96 € à Madame A.

Mandats

Demande d'annulation d'un mandat cash formulée avant son paiement et non suivie d'effet

L'émetteur d'un mandat cash peut obtenir son remboursement tant qu'il n'est pas payé au bénéficiaire.

LE LITIGE

Madame B. conteste le paiement d'un mandat cash de 1 200 € à son bénéficiaire alors que, s'apercevant qu'elle était victime d'une escroquerie, elle en avait demandé l'annulation une heure et demie avant son paiement.

L'ANALYSE

Le Médiateur, après avoir analysé le dossier de La Banque Postale, a constaté que Madame B. avait bien tenté de faire annuler à 15 h 30, le mandat de 1 200 € qu'elle avait émis le même jour à 14 h 05. L'agent du guichet ne connaissant pas la procédure à mettre en œuvre pour procéder à cette annulation, lui a demandé de revenir le lendemain. Or, le mandat cash a été payé au bénéficiaire à 16 h 54, soit un peu plus d'une heure après la demande d'annulation.

Les conditions générales prévoient la possibilité, pour l'expéditeur d'un mandat cash, d'en demander le remboursement, sous réserve que les fonds n'aient pas encore été remis au bénéficiaire.

LA CONCLUSION

Le Médiateur a estimé que l'escroquerie dont avait été victime Madame B. aurait pu être déjouée dès lors que cette dernière avait demandé l'annulation du mandat avant son paiement.

En conséquence, il a préconisé le remboursement de la somme de 1 200 € à Madame B.







Crédit immobilier

Traitement d'un dossier de rachat de créances

Dans le cadre d'un rachat de prêt, le Conseiller doit obtenir un état des sommes dues.

LE LITIGE

Monsieur C. reproche au Conseiller bancaire qui a traité son dossier de rachat d'un prêt souscrit dans un autre établissement de s'être trompé dans l'évaluation du montant restant dû à cet établissement. Cette erreur l'a contraint à régler une somme de 800 €, ce qui l'a placé dans une situation financière très difficile.

L'ANALYSE

Le Médiateur constate que le Conseiller bancaire, n'ayant pu obtenir de l'établissement bancaire le décompte des sommes dues pour un remboursement du prêt à une date déterminée, a effectué une évaluation avec un tableau d'amortissement prévisionnel que lui avaient remis les clients. Le Médiateur a estimé qu'en acceptant d'évaluer le montant restant dû sur un document prévisionnel, alors que les clients avaient obtenu, dans le passé, le report de paiement d'une échéance mensuelle, ce dont ceux-ci ne l'avaient pas informé, il a pris le risque de sous-évaluer le montant restant dû. Cette erreur a généré un préjudice de 800 € pour les clients qui étaient déjà dans une situation financière difficile avant le rachat du prêt.

LA CONCLUSION

Le Médiateur n'a pas retenu à la charge des clients le fait qu'ils n'avaient pas informé le Conseiller bancaire de l'obtention du report de paiement d'une échéance mensuelle. Il a estimé que si le Conseiller bancaire avait insisté auprès de la banque pour obtenir un décompte actualisé des sommes dues, cette omission aurait été sans incidence.

En conséquence, le Médiateur a préconisé le versement d'un dédommagement de 800 € à Monsieur C.



Indemnités de remboursement anticipé perçues suite à un rachat de prêt BPE (filiale de La Banque Postale)

Dans le cadre d'une SCI commerciale, la limitation des pénalités à 3 % n'est pas obligatoirement applicable.

LE LITIGE

Madame P, gérante de la SCI, reproche à BPE d'avoir appliqué des indemnités de remboursement anticipé à un taux de près de 9 % alors que la loi Scrivener limite le montant de ces pénalités à 3 % pour une SCI familiale.

L'ANALYSE

BPE précise que l'indemnité de remboursement anticipé a été calculée conformément aux conditions générales du contrat de prêt : *« en cas de remboursement total ou partiel, le prêteur aura droit à une indemnité équivalent à un mois d'intérêts par année de prêt sur la durée entière à l'origine »*. BPE signale que la SCI est bien commerciale et non familiale au regard de ses statuts.

Le Médiateur rappelle deux arrêts de la Cour de cassation (arrêt du 10 février 1993, civ. 1re, Bull. I, p. 47, n° 71, confirmé par un arrêt du 11 octobre 1994, civ. 1re, Bull. I., p. 208, n° 285) dans lesquels la Cour considère que la société civile qui, sous quelque forme que ce soit, procure des immeubles en propriété ou en jouissance, exerce une activité professionnelle, telle que l'entend l'article 2 de la loi du 13 juillet 1979 (actuel article L. 312-3 du code de la consommation). Il en est ainsi quel que soit le nombre des immeubles sur lequel s'exerce cette activité, même pour un seul immeuble ou une seule fraction d'immeuble. La Cour exclut ainsi du dispositif protecteur du code de la consommation les personnes morales, sans référence à leur objet, la détention d'un immeuble leur conférant un caractère professionnel.

Le Médiateur a aussi fait état de la doctrine qui précise que, dans l'environnement jurisprudentiel actuel, la tendance serait plutôt de se référer à l'objet de la SCI pour déterminer le caractère familial ou professionnel de la société (arrêt du 24 octobre 2012 rendu à propos de l'article L. 271-1 code de la construction et de l'habitation relatif au droit de rétractation).

LA CONCLUSION

Le Médiateur est donc parti du principe qu'il fallait se référer à l'objet de la SCI. Au regard de l'extrait K-bis qui précise en son objet *« acquisition, transformation, construction, aménagement, administration, location de tous biens et droits immobiliers, propriété et gestion de valeurs financières »*, il en a conclu qu'il s'agissait bien d'une SCI commerciale et non familiale et que BPE n'avait aucune obligation de limiter les pénalités de remboursement anticipé à 3 %.





Crédit à la consommation

Formalisme de résiliation d'un crédit renouvelable

Un crédit renouvelable non résilié sur demande expresse du client peut faire obstacle à la clôture du compte courant postal.

LE LITIGE

Madame T. reproche à La Banque Postale de ne pas avoir donné suite à la demande de clôture de son compte courant postal qu'elle avait formulée suite au remboursement anticipé total de ses deux prêts à la consommation (prêts travaux et crédit renouvelable). Madame T. indique ne pas comprendre la raison pour laquelle le relevé du crédit renouvelable fait état d'un nouveau solde à rembourser alors qu'elle l'avait remboursé intégralement.

L'ANALYSE

Le Médiateur constate que le prêt travaux a été soldé mais que le crédit renouvelable n'a pas été résilié puisque Madame T. ne l'a pas expressément demandé lors du remboursement du montant utilisé. Un crédit renouvelable consiste à mettre à la disposition d'un emprunteur une réserve d'argent à utiliser selon son gré. La réserve diminue quand l'emprunteur l'utilise et se reconstitue au fur et à mesure des remboursements dans la limite du montant maximum autorisé. La durée du contrat est d'un an et peut être reconduite chaque année. Par conséquent, dès lors que le montant utilisé du crédit renouvelable est remboursé et que l'emprunteur ne souhaite plus disposer de la réserve d'argent, il doit expressément demander que le contrat soit résilié.
Le Médiateur a fait remarquer à Madame T. qu'elle avait activé l'option extension à la date de signature de son contrat de crédit renouvelable. Dès lors qu'un découvert apparaît sur le compte courant postal (de plus de 30 jours consécutifs et d'un montant supérieur à 100 €), celui-ci est automatiquement régularisé par la réserve d'argent disponible. Des sommes ont donc été versées sur le compte courant postal pour combler le découvert, ce qui explique que Madame T. est toujours redevable d'une mensualité au titre de son crédit renouvelable.

LA CONCLUSION

Le Médiateur a regretté que le Centre financier n'ait pas apporté de réponse à la cliente lorsqu'elle demandait des explications sur des SMS reçus l'informant que l'option extension avait été déclenchée. Il lui a cependant semblé étonnant que cette option proposée aux emprunteurs n'ait pas été expliquée par le Conseiller. Il a remarqué aussi que le compte n'avait pu être clôturé en raison de prélèvements et virements qui continuaient à être présentés.
Le Médiateur a donc estimé que Madame T. restait redevable du découvert sur son compte courant postal.

Assurances

Souscription à distance

En cas de contestation de prélèvement de cotisation d'un contrat d'assurance proposé à distance, la Banque doit apporter la preuve d'un contrat et d'une autorisation de prélèvement signés.

LE LITIGE

Un client conteste un prélèvement de 5 € effectué chaque mois sur son compte courant postal. Il affirme n'avoir jamais autorisé ce prélèvement au profit de La Banque Postale – le prélèvement est à cet ordre sans autre précision.
Ayant appris qu'il s'agit d'une cotisation pour un contrat de protection juridique, il écrit à La Banque Postale pour signaler l'anomalie en précisant qu'il n'a jamais signé d'ordre de prélèvement automatique pour ce motif. Il demande que son compte soit recrédité de la somme de 20 € et que ce type de prélèvement cesse. Il souhaite également obtenir la copie du contrat qui aurait autorisé ces prélèvements.

L'ANALYSE

N'ayant pas obtenu de réponse, le client saisit le Médiateur de La Banque Postale. Le dossier est dans un premier temps transmis au Centre financier.
Celui-ci indique alors au client que sa demande de révocation de prélèvement a bien été enregistrée et que des frais de révocation d'autorisation de prélèvement seront prélevés sur son compte selon le tarif en vigueur. Effectivement, une somme de 12,80 € est prélevée sur le CCP.
Le client saisit à nouveau le Médiateur de La Banque Postale car il n'a pas reçu de réponse à sa demande de communication du contrat qu'il aurait signé et il demande le remboursement de tous les prélèvements de 5 € effectués ainsi que des frais de 12,80 €.
La Banque Postale Assurances IARD à qui le dossier de cette affaire a été demandé indique que le client a été démarché par téléphone par le Centre financier pour souscrire un contrat de protection juridique, qu'un contrat papier lui a été envoyé à son domicile afin qu'il le signe mais qu'il ne l'a jamais retourné. L'accord pour ce contrat a donc été donné exclusivement par téléphone et l'organisme ne dispose d'aucun contrat écrit,







comportant la signature du client. La mise en œuvre du contrat est néanmoins intervenue et la cotisation mensuelle a été prélevée.
La Banque Postale Assurances IARD a procédé à l'annulation du contrat et au remboursement des primes.

LA CONCLUSION

Le Médiateur a émis l'avis que le Centre financier procède quant à lui au remboursement des frais de révocation de prélèvement (12,80 €).

Placements financiers et assurance-vie

Option fiscale pour le rachat de bons de capitalisation

Le Conseiller doit apporter un soin tout particulier à l'expression par le client du choix de l'option fiscale.

LE LITIGE

Un client demande le rachat de 7 bons Capiposte qu'il a souscrits en 1997. Lors du paiement, il s'aperçoit que le montant crédité sur son compte courant ne correspond pas à son attente. Il constate alors que l'option anonymat a été appliquée au lieu d'un rachat nominatif – comme il l'avait demandé et comme il l'avait déjà fait lors du rachat d'autres bons. Il estime son préjudice à 7 700 €.

L'ANALYSE

Sur la demande de rachat, la conseillère a coché, dans la partie fiscalité : fiscalité anonyme et prélèvement libératoire forfaitaire. Néanmoins, l'identité du client a été recueillie et sa carte nationale d'identité a été décrite.
La Conseillère a reconnu avoir coché par erreur la case anonymat.
Les démarches entreprises auprès de l'assureur pour rectifier l'option fiscale n'ont pu aboutir.

LA CONCLUSION

Le Médiateur a émis l'avis que La Banque Postale indemnise le client en lui versant le montant de la différence entre le rachat anonyme et le rachat nominatif – une solution que la direction de La Poste a acceptée et qu'elle aurait sans doute pu décider elle-même puisqu'elle avait admis, lors de la transmission du dossier, l'erreur de la Conseillère.

Le couple risque/performance

La recherche de la performance au travers de Sicav actions induit d'accepter les risques de marchés.

LE LITIGE

Un client indique ne pas avoir été convenablement informé des aléas boursiers.

L'ANALYSE

Monsieur R. souscrit en 1998, des parts de deux Sicav obligataires et de trois Sicav actions orientées sur des zones géographiques différentes dans le cadre d'un contrat d'assurance-vie. Observant de remarquables performances sur ses supports actions, l'assuré renforce son exposition aux risques des marchés au cours de l'année 1999. Le client suggère avoir récemment découvert la nature des supports détenus et demande à La Banque Postale de l'indemniser. Sa position est manifestement inspirée par l'évolution boursière depuis plus de dix ans et la modeste plus-value dégagée lors du rachat de ce contrat.

LA CONCLUSION

Le Médiateur a observé que ce placement, dans une optique de diversification à long terme n'apparaissait pas déraisonnable au regard de son patrimoine et s'est déclaré sans moyens pour demander à La Banque Postale de l'indemniser.

Il en va de même pour Madame A.

LE LITIGE

La cliente souscrit à un contrat d'assurance-vie en 2010 en optant pour une formule de « gestion sous mandat actions et OPCVM ».

L'ANALYSE

Madame A. retient dans le cadre de la gestion sous mandat, un profil diversifié qui induit une allocation des fonds sur des supports de type monétaire, obligataire et actions et au cas présent, 13 % seulement de son patrimoine financier est investi sur des supports actions dans une optique de long terme. Pour autant, l'assurée décide de procéder au rachat total de son contrat à l'issue d'un an seulement, concrétisant alors une moins-value de 6 %. Elle demande dès lors à être indemnisée.

LA CONCLUSION

Observant la solide épargne de précaution dont elle disposait ainsi que ses placements basés sur des supports en euros, le Médiateur s'est également déclaré sans moyens pour demander à La Banque Postale d'indemniser Madame A.







Erreur de conseil

Une erreur manifeste de conseil conduit le Médiateur à proposer d'indemniser les clients.

LE LITIGE

Madame C. souscrit un contrat d'assurance-vie par « transfert Fourgous », ce qui induit de détenir un minimum de 20 % de supports orientés sur les marchés actions, alors que dûment informée de cette exposition aux aléas des marchés boursiers, elle aurait refusé d'adhérer à ce contrat.

L'ANALYSE

Le Médiateur observe que les placements précédemment détenus par la cliente suggèrent un besoin de sécurité et qu'elle n'a jamais réalisé la moindre opération sur des OPCVM actions. Au demeurant, l'horizon de placement d'un tel contrat ne paraissait pas raisonnable au regard de l'âge de l'assurée lors de cette opération.

LA CONCLUSION

Ne pouvant s'assurer de la pertinence même de l'adhésion à ce contrat compte tenu de l'horizon de placement de celui-ci, des objectifs poursuivis par la cliente et de son besoin avéré de sécurité, le Médiateur a proposé d'indemniser l'intégralité de la moins-value observée sur le contrat de Madame C.

Il en est de même pour Monsieur N...

LE LITIGE

Monsieur N. conteste la qualité des conseils prodigués concernant l'option fiscale retenue lors d'un rachat réalisé sur son contrat d'assurance-vie.

L'ANALYSE

Monsieur N. procède à un rachat partiel afin de financer pour partie un achat immobilier. L'importance de la plus-value alors dégagée, l'antériorité de ce contrat ainsi que la tranche marginale d'imposition du client auraient dû interpeller la Conseillère bancaire et la conduire à réaliser une simulation chiffrée du coût financier résultant des différentes options fiscales possibles (déclaration avec les revenus de l'année ou prélèvement forfaitaire libératoire).

LA CONCLUSION

Observant que la Conseillère n'avait manifestement pas expliqué l'alternative fiscale proposée dans l'hypothèse d'un rachat partiel sur un contrat d'assurance-vie après huit ans de détention, et les conséquences qui en résultent, le Médiateur a proposé à La Banque Postale de prendre à sa charge le surcoût fiscal supporté par le client.







Appréciation d'ordre général sur l'évolution des litiges

Les résultats obtenus par la Médiation de La Banque Postale au terme de ce nouvel exercice 2013 ont démontré une fois de plus sa capacité d'adaptation dans la durée à l'accroissement de la charge de travail : le nombre de saisines a été multiplié par 3 en 7 ans (2007-2013) ; le nombre d'avis émis a doublé sur la même période ; la médiation de La Banque Postale représente plus de 15 % de l'activité de la médiation bancaire au niveau national ; la nature des litiges a évolué, le domaine d'intervention est plus large et les dossiers plus complexes ; le délai moyen d'émission des avis est resté inférieur à 2 mois.

La performance passée est liée à la stabilité d'une équipe compétente sur la totalité de la chaîne de traitement des dossiers.

Le Médiateur doit faire face à un nouvel afflux très conséquent de saisines qui trouve son origine dans la mise en œuvre, à partir du 3e trimestre 2013, de la recommandation ACPR du 15 décembre 2011 qui fixe les règles applicables en matière de traitement des réclamations.

Désormais, dans chaque réponse à une réclamation, la Banque est tenue d'informer le réclamant qu'il peut soumettre son litige à un service recours ou au Médiateur si la réponse à sa réclamation ne le satisfait pas.

Les dossiers reçus depuis le 1er janvier sont en augmentation de **12,5 %** par rapport à la même période de l'année précédente. Les dossiers éligibles, qui donnent lieu à la demande d'un dossier aux services, à l'instruction de l'affaire et à l'émission d'un avis par le Médiateur, sont pour le moment en augmentation.

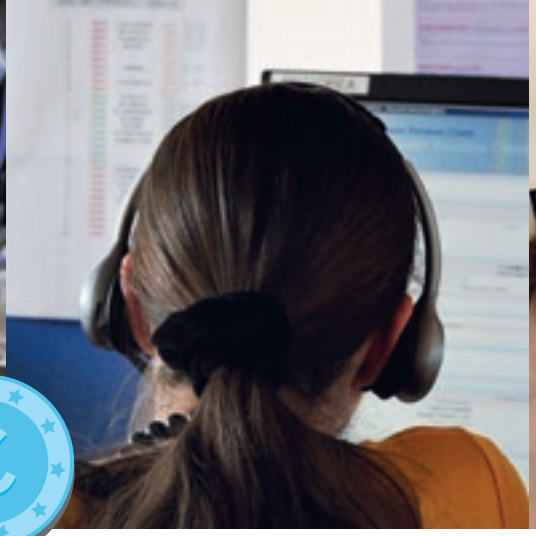
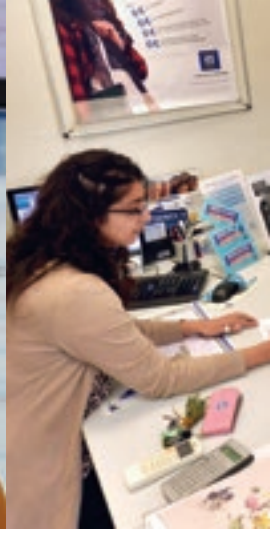
La mise en œuvre de cette recommandation conduit de plus en plus de clients à se tourner vers le Médiateur et ce phénomène doit interpeller La Banque Postale. Il importe en effet qu'elle insuffle les bonnes pratiques au sein de ses services clients et qu'elle achève la mise en place de son instance recours.

Ainsi, alors que tous les ans, dans son Rapport Annuel, le Médiateur prend soin de préciser qu'il n'a pas compétence à instruire les réclamations portant sur la politique tarifaire (contestation des tarifs), sur la politique risque (refus d'octroi ou d'augmentation du découvert autorisé), sur la politique commerciale (refus de prêt ou de renégociation de prêt), sur la gestion des contrats d'assurance (contestation de décisions rendues par Alliatys), les réponses des services clients de 1er et de 2e niveau proposent au moyen de lettres types la saisine du Médiateur, sans exception. Il convient que La Banque Postale tienne compte de ces exclusions de compétence, admises par le Comité de la Médiation Bancaire.

De même, il conviendrait que les services clients prennent l'initiative de régler en amont de la médiation les litiges de faible montant, le coût de constitution des dossiers étant souvent sans commune mesure avec l'enjeu financier.

Enfin, tous les services sollicités, y compris les filiales les plus récentes, devraient répondre aux demandes du Médiateur, en transmettant des dossiers complets – pièces justificatives, analyses et propositions – dans les délais fixés.



Recommandations du Médiateur

Le Médiateur de La Banque Postale a formulé, le 12 novembre 2013, six propositions pour l'amélioration des services, adressées au Président du Directoire de La Banque Postale.
La Banque Postale a répondu le 24 février 2014 à chacune des recommandations.

Présentation des courriers des Centres financiers envoyés aux clients

À l'occasion des litiges dont il est saisi, le Médiateur constate que de nombreux clients se plaignent de la forme impersonnelle de certaines réponses de La Banque Postale.

Les remarques concernent les lettres envoyées par les Centres financiers, qui ne comportent pas de coordonnées précises. En effet, certaines mentionnent en bas de page « La Banque Postale », sans que soient indiqués le nom du Centre financier et son adresse postale.

Les observations portent aussi sur la signature des lettres qui est remplacée par l'inscription « La Banque Postale » ainsi que sur le numéro de téléphone indiqué, qui est un numéro générique ne permettant pas au client de joindre facilement le service qui a traité sa réclamation ou qui suit son dossier.

La présentation des courriers est un élément important pour l'image de la Banque et le développement de la confiance. Aussi, il paraîtrait souhaitable que les interlocuteurs des Centres financiers puissent être mieux identifiés afin de dissiper l'impression d'anonymat et de distanciation exprimée trop souvent par les clients à propos des lettres qu'ils reçoivent.

Réponse de La Banque Postale

Les courriers adressés à nos clients participent à renforcer notre image et notre proximité.

C'est à ce titre que sur les courriers figure un « bloc émetteur » qui permet au client d'entrer en relation avec sa Banque au travers de l'authentification et en toute confidentialité. Le nom du Centre financier y est généralement indiqué et l'adresse du centre figure en bas de page.

La particularité d'un numéro « court » protège le client car il doit s'authentifier auprès d'un Chargé de clientèle sur des éléments personnels qui garantissent sa protection.

La signature de certains courriers n'indique volontairement pas le nom d'une personne précise, car l'organisation des services permet à partir des éléments fournis, et en cas d'absence d'un Chargé de clientèle de répondre au client et traiter sa demande par tous les Chargés de clientèle. Cela évite la fausse promesse d'un interlocuteur dédié.

La signature « La Banque Postale » montre que toute la banque s'engage au travers de cette réponse. Le courrier ne mentionne pas le téléphone d'un service réclamation mais celui de l'accueil du Centre financier gestionnaire de compte car en appelant le numéro de téléphone indiqué sur le courrier, le client sera orienté et pris en charge par le bon service. Les Chargés de clientèle ont la possibilité d'ajouter dans le corps du texte du courrier tous les éléments qu'ils estiment souhaitables et nécessaires pour le client, y compris un numéro de téléphone complémentaire si c'est pertinent.

Si le client n'est pas satisfait de la réponse, il peut déposer un recours dans un service distinct, comme l'ACPR le recommande, et les coordonnées du service recours sont précisées dans le courrier.

Délai de clôture des comptes de dépôt et frais bancaires

L'organisation interne du travail dans les Centres financiers ne privilégie pas le traitement des demandes de clôture de compte. Lors des périodes de fortes surcharges d'activité, le délai de clôture excède notablement le délai contractuel d'un mois, prévu par la convention de compte courant postal (page 12). Le système informatique continue alors à prélever les frais bancaires de gestion, mettant le compte à découvert, ce qui rend sa clôture sur demande impossible et mécontente fortement les clients.

Le cas type est celui du client de bonne foi, qui a attendu que tous les ordres de paiement émis aient été payés avant de retirer l'avoir de son compte, mais qui, malgré ses démarches auprès de ses créanciers, n'a pu faire obstacle à la présentation par ces derniers de divers prélèvements automatiques. La prise en considération tardive de la demande de clôture n'a pas permis de résoudre ce problème par un rejet pour clôture, donc sans frais pour le client. En outre, du fait de l'écoulement du temps, les frais de gestion bancaires (cotisation trimestrielle, renouvellement de carte bancaire, minimum d'utilisation du découvert) sont prélevés à découvert sur un compte qui ne fonctionne plus, alors que les moyens de paiement ont été détruits ou restitués. La clôture finit par intervenir, mais d'office pour débet non apuré, une procédure de recouvrement est initiée et des menaces d'inscription au FICP sont





éventuellement émises lorsque les montants sont importants.

Lorsque le Médiateur est saisi de ce type de litige, il est contraint de constater que la dette mise en recouvrement n'est composée que de frais bancaires et a été créée par le non-respect par La Banque Postale du délai contractuel de clôture dans le mois qui suit la demande du client.

Il serait intéressant que dès l'arrivée au Centre financier de la demande de clôture de compte, une particularité informatique « compte en cours de clôture » soit inscrite sur le compte afin que le prélèvement de frais soit interrompu – à l'instar de ce qui existe pour les comptes techniques, supports de comptes-titres. Ceci éviterait l'allongement inutile de la procédure de clôture et l'exaspération du client qui en règle générale est remboursé de ces frais après réclamation.

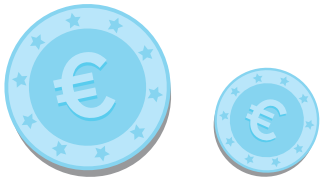
En cas d'impossibilité de mettre en œuvre cette préconisation, ce problème pourrait être résolu, sans changer les priorisations des tâches à effectuer dans les Centres financiers. Il suffirait d'indiquer, dès la première réclamation du client, que si la dette qui fait obstacle à la clôture sur demande n'est composée que de frais bancaires, ceux-ci seront annulés dès que le dossier de clôture sera traité.

Réponse de La Banque Postale

La situation énoncée apparaît en période de flux très important. Les Centres financiers ont pour objectif de procéder aux clôtures de comptes dans le mois de la demande du client. Un rappel dans ce sens sera fait auprès des Centres financiers.

En complément, nous allons exprimer un besoin informatique pour qu'une particularité soit créée pour bloquer les mouvements sur le compte à l'exception du virement du solde.

Les services traitant les réclamations seront sensibilisés aux demandes clients de remboursement de frais suite à une clôture de compte afin de rembourser les frais postérieurs à la demande de clôture.



Répétition de l'indu (article 1376 du code civil)

Lorsqu'un Centre financier impute par erreur un crédit sur un compte de dépôt, il le reprend ensuite, sans le consentement exprès du titulaire du compte, en usant de deux arguments : la non-réponse à la lettre de mise en demeure de remboursement qui vaudrait consentement à la reprise d'avoir et/ou l'article 1376 du code civil qui régit la répétition de l'indu. Or, en droit français, le silence ne vaut accord que si un texte de loi le prévoit, ce qui n'est pas le cas en l'occurrence. De plus, La Banque Postale ne peut pas se servir de la loi civile pour s'attribuer des pouvoirs que seule une autorisation judiciaire pourrait lui donner.

Le cas type est celui d'une erreur de saisie, qui aboutit au crédit sur le compte de Mme X. d'un chèque émis au bénéfice de M. Y. Lorsque ce dernier, inquiet de ne pas voir apparaître le crédit sur son compte, se manifeste auprès du Centre financier, ce centre rectifie son erreur au profit du plaignant. Puis, le Centre financier s'adresse à Mme X. pour lui expliquer le problème et lui demander la restitution de l'argent. Souvent cet argent a été rapidement retiré du compte et Mme X. ne répond pas à la demande de La Banque Postale, qui met alors le compte à découvert en effectuant une reprise d'avoir. Outre le problème d'absence de fondement contractuel et légal, la reprise d'avoir peut générer un découvert et la perception de frais bancaires.

Lorsque le Médiateur est saisi de ce type de litige, il est contraint de constater que La Banque Postale, qui n'a pas de pouvoir judiciaire, ne peut mettre en œuvre, sans autorisation du juge, une répétition de l'indu (article 1376 du code civil) et ne peut pas débiter le compte de ses clients sans leur autorisation préalable. La somme reprise doit donc être restituée.

Ce problème semble pouvoir être résolu en rappelant aux Centres financiers que, pour mouvementer les comptes de dépôt, le banquier doit disposer d'une autorisation de son client, directe ou par application des dispositions de la convention de compte courant postal. À défaut, seule une autorisation judiciaire permet de débiter le compte d'un client.

Réponse de La Banque Postale

Le Médiateur saisit La Banque Postale sur la pratique consistant à mouvementer les comptes clients pour reprendre des sommes imputées à tort au crédit du compte à la suite d'une erreur matérielle, le plus souvent d'origine informatique.



Cette pratique usuelle des Centres financiers serait inappropriée sur le plan réglementaire puisqu'elle ne s'appuierait pas sur le consentement contractuel du bénéficiaire du compte ayant reçu la somme indue, tout en générant potentiellement des incidents sur la vie du compte (découvert et/ou perception de frais).

Dans un contexte où c'est bien La Banque Postale, agissant en qualité de teneur de compte, qui procède à ce type de régularisation sur le compte de ses clients, il convient de considérer que cette pratique ne relève pas du champ de « la répétition de l'indu », pour lequel c'est directement le bénéficiaire de l'erreur matérielle qui est assigné en restitution d'un paiement indu.

La possibilité offerte aux banques de passer une opération au débit du compte d'un client au titre d'une correction d'une erreur matérielle, ne se fonde donc pas sur la notion de répétition de l'indu mais sur la relation contractuelle existant entre la banque et son client.

En effet, au titre de la convention de compte la banque est tenue de reporter avec exactitude et diligence les opérations portées au débit et au crédit du compte, de telle sorte que le client puisse, en permanence, avoir une connaissance exacte du solde de ce dernier.

Cette analyse est confirmée par la jurisprudence qui retient :
- que la banque commet une faute en réalisant une opération ne reflétant pas la réalité comptable (dans l'espèce : porter au crédit du compte d'un client une opération dont il n'est pas le véritable bénéficiaire)[1] ;
- qu'il appartient au client *« d'établir qu'il avait pu se méprendre sur ses droits et dépenser de bonne foi les sommes portées sur son compte »*[2].

Ainsi, logiquement, la jurisprudence ne fait naître aucun droit d'une erreur matérielle dans le cadre de l'exécution d'une convention de compte, sauf si le client établit qu'il a pu, de bonne foi, être induit en erreur sur ses droits.

En présence d'une erreur strictement matérielle, la banque apparaît donc fondée à corriger d'office cette erreur en vue de redonner à ses clients une image fidèle de leur réalité comptable et cette analyse correspond d'ailleurs à une pratique de Place, évoquée dans une circulaire du Comité Français d'Organisation et de Normalisation Bancaires du 1er août 2011 (n° 2011/232).

Enfin, sous un angle purement opérationnel, force est de constater que les échanges de flux automatisés (banque à banque ou client vers banque) ne permettent pas le plus souvent de demander l'accord préalable du client avant de procéder aux corrections d'erreurs liées aux sommes indûment imputées sur les comptes après intégration des fichiers concernés dans les systèmes de production de La Banque Postale.

Néanmoins, soucieuse de préserver l'intérêt de ses clients, La Banque Postale cherche systématiquement à les joindre lorsqu'elle procède à la correction des erreurs et que cette correction entraîne un découvert sur leur compte. Un échéancier est alors proposé au bénéficiaire du compte pour échelonner le remboursement des sommes indûment perçues.

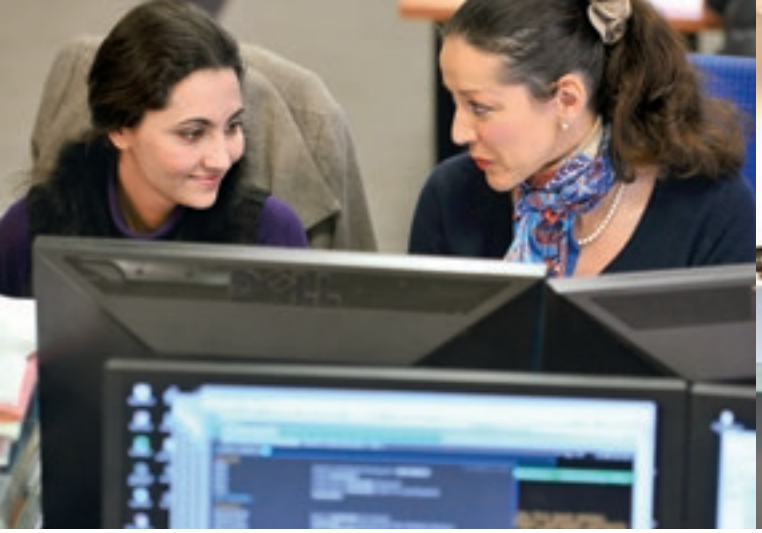
Enregistrement d'une demande d'opposition sur formules de chèques

Le Médiateur a été saisi, à plusieurs reprises, de réclamations de clients qui reprochent à La Banque Postale d'enregistrer une opposition sur des formules de chèques non précisées sur la déclaration remplie en Bureau de poste.

Lorsqu'un client se rend en Bureau de poste pour faire opposition sur des formules de chèques, le Centre financier enregistre la demande pour les formules encore détenues par le client sur les trois dernières commandes de chéquier, dans l'attente de la déclaration remplie au Bureau de poste. En effet, lorsque l'opposition est saisie en informatique guichet, le guichetier du Bureau de poste n'a pas la possibilité de transmettre au Centre financier les numéros des formules sur lesquelles le client souhaite réellement enregistrer l'opposition.

Or, dans l'attente de la réception de la déclaration d'opposition et de sa prise en compte par le Centre financier, il arrive que des formules de chèques régulièrement émises soient rejetées pour le motif « opposition » alors que le client ne l'avait pas demandé. Cette situation oblige le client à effectuer des démarches, engendre parfois des frais et peut aussi entraîner des complications avec les bénéficiaires des chèques concernés (doutes sur l'honorabilité du présentateur, refus d'accepter les autres chèques…).

(1) Tribunal d'Instance de Marseille, 1er juin 2012.
(2) Cour de cassation, Chambre commerciale 13 mars 2001.





Par conséquent, il semblerait opportun que, lors de l'enregistrement de la demande d'opposition en Bureau de poste, le guichetier soit en mesure de transmettre de suite au Centre financier les numéros de formule sur lesquels le client demande l'enregistrement de l'opposition et que, par conséquent seules ces formules de chèques soient réellement concernées par l'opposition.

Réponse de La Banque Postale

Les solutions techniques mises à disposition des guichetiers ne permettent pas de prendre en compte en temps réel l'opposition sur un chéquier ou sur des formules de chèque. Le processus prévoit :

- l'envoi d'un message au Centre financier *via* le transactionnel sans les précisions souhaitées des formules entraînant le blocage des trois dernières commandes de chéquier et des rejets possibles de chèques remis à l'encaissement ;
- l'envoi d'un formulaire papier au Centre financier décrivant les références du chéquier ou des formules à bloquer avec délai de mise en œuvre.

Afin de garantir une meilleure prise en charge de l'opposition chèques en bureau, une demande d'évolution des outils, va être présentée afin de renforcer la qualité de service et la satisfaction client tout en améliorant la maîtrise des risques.

Rachat de prêt

Le Médiateur a été saisi, à plusieurs reprises, de réclamations de clients qui contestent le fait que La Banque Postale ait prélevé la première échéance de remboursement de leur rachat de prêt le même mois que le dernier prélèvement présenté par leur ancienne banque. Ces clients font état de la promesse de leur Conseiller bancaire de faire en sorte que la première échéance de remboursement de La Banque Postale n'intervienne que le mois suivant le remboursement du prêt à leur ancien établissement.

L'étude des dossiers fait ressortir que les Conseillers appliquent une ancienne méthode consistant à demander le décaissement du prêt à une date très proche du quantième choisi pour le prélèvement des échéances. Ceci avait pour effet de décaler d'un mois la date du premier prélèvement. Or, le nouveau logiciel utilisé génère l'entrée en amortissement du prêt immédiatement, c'est-à-dire dès son décaissement. Certes, il est prévu la possibilité de demander le report de paiement de la première échéance. Une annotation manuscrite demandant ce report doit être portée sur la demande. Toutefois, cette possibilité ne semble pas toujours connue des Conseillers et, de plus, il n'est pas certain que les conséquences de ce report soient parfaitement expliquées au client, notamment le surcoût résultant des intérêts générés par le report.

Par ailleurs, lorsque le report n'a pas été demandé avant le décaissement des fonds, les services crédit indiquent être dans l'impossibilité technique de procéder au report de paiement de la première échéance *a posteriori* et ils ne proposent aucune solution au client qui se retrouve en difficulté financière. Cette situation, outre la gêne, parfois importante, occasionnée par le double débit d'une échéance des deux établissements, affecte négativement l'image de La Banque Postale auprès de ces nouveaux clients.

C'est pourquoi, il paraîtrait nécessaire de rappeler aux Conseillers bancaires les consignes à appliquer lorsque la situation financière de leurs clients ne leur permet pas d'assumer une double échéance et de préciser aux services crédit des Centres financiers les solutions à mettre en œuvre pour venir en aide à ces nouveaux clients mis en difficultés par un rachat de crédit mal maîtrisé.

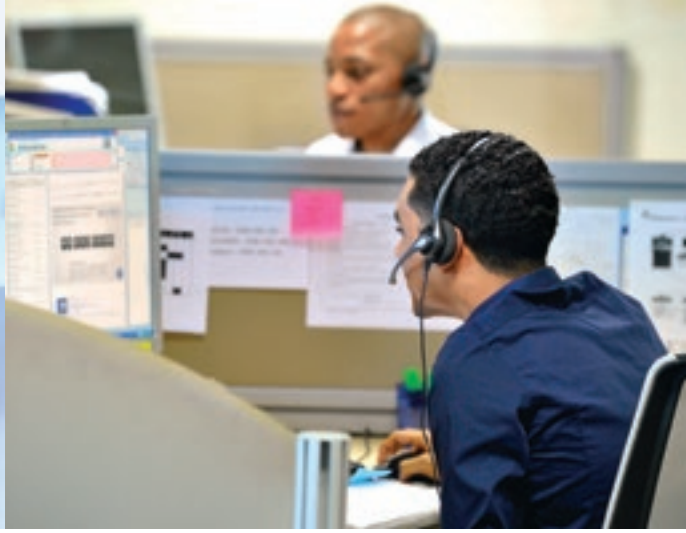
Réponse de La Banque Postale

Dans les opérations de rachat de créances externes, le processus défini chez La Banque Postale permet l'anticipation de la prise en charge du capital restant dû à 3 mois. Les pratiques d'instruction avant la mise en place du nouveau logiciel permettaient de décaler d'un mois la mise en place du démarrage de l'amortissement. Depuis le déploiement de celui-ci, il a été demandé aux Conseillers de modifier leurs pratiques et de caler la date de mise en place du rachat au mieux pour le client selon la complétude de leur dossier.

Dans le cadre du projet « gestion des crédits » mené en interne, il est également étudié la mise en place de virement interbancaire qui permettrait d'éviter les délais d'encaissement des chèques de remboursement anticipé à l'ordre des banques concurrentes envoyés aux clients. Ce délai d'encaissement est la cause principale de ces doubles échéances que doivent parfois supporter les clients.







Traitement d'une anomalie d'adresse

Les Centres financiers procèdent régulièrement à la mise à jour des adresses des comptes courants et d'épargne en croisant le fichier adresse des comptes avec un fichier fourni par le Service National de l'Adresse (SNA). Or, ce dernier fichier n'est pas toujours complet. De ce fait, certaines adresses sont corrigées à tort, ce qui peut parfois conduire à la non-réception, par les clients, de leurs relevés ou de leurs chéquiers et entraîne, dans tous les cas, le mécontentement des titulaires de comptes. De plus, malgré la rectification du Centre financier, le problème se reproduit à l'occasion du nouveau balayage informatique par le fichier du SNA.

Actuellement, les services réclamations des Centres financiers ne paraissent pas en mesure de traiter ces litiges autrement que par une rectification manuelle de l'adresse sur les fichiers du centre, qui doit être réitérée après chaque passage du logiciel, sur nouvelle réclamation du client.

Il semblerait utile de préciser que le Service National de l'Adresse met à disposition un vérificateur d'adresse, logiciel permettant de s'assurer de la conformité d'une adresse par rapport aux normes de l'adressage et de confronter l'adresse d'un client (nom de la voie par exemple) avec le fichier adresse du SNA, pour identifier une divergence éventuelle.

En cas de divergence, le SNA doit être saisi, soit pour confirmer que l'anomalie constatée n'a pas d'incidence sur le bon acheminement du courrier, soit pour procéder à la rectification de son fichier, après avoir effectué les vérifications nécessaires. Seule cette action peut permettre de répondre avec pertinence à la réclamation du client et de corriger l'anomalie éventuelle de façon pérenne.

Il paraîtrait, en conséquence, souhaitable que soit mise en place une procédure permettant aux Centres financiers d'identifier le problème et de faire procéder aux corrections nécessaires par le SNA, soit à leur niveau, soit en saisissant un correspondant dédié et identifié au siège de la Banque, qui pourrait également être le correspondant du Médiateur pour ce type de litiges.

Réponse de La Banque Postale

La mise à jour des adresses est réalisée soit à travers la saisie en Centre financier, soit la saisie par le client dans la BEL, soit par une application mensuelle qui s'appuie sur la *via* solution Normad pour la normalisation des adresses du SNA.

Dans le cas où l'adresse proposée par l'application n'est pas celle souhaitée par le client, l'utilisateur a la possibilité de forcer une adresse. Une adresse forcée ne fera plus jamais l'objet d'une normalisation.

Les services Vie du Compte et Réclamations vont être sensibilisés à l'utilisation de cette procédure de forçage de l'adresse.
La signalisation des adresses litigieuses est aujourd'hui réalisée *via* des « fiches qualité » rédigées par les Centres financiers pour le SNA.

Une analyse de la fiche qualité est faite par le SNA, qui peut se rapprocher de la mairie concernée pour les besoins de vérification. La signalisation de fiche pourra ensuite faire l'objet d'une correction dans le fichier de référence par le SNA. Par conséquent, la correction apportée par le SNA va se propager dans les SI de ses clients.

La Direction des Opérations va initier une revue du dispositif existant afin de garantir la sensibilisation des Centres financiers sur ce sujet et la sécurisation de la transmission systématique des signalisations au SNA.



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. La médiation bancaire est une procédure légale régie par le Code Monétaire et Financier (CMF, articles L.316-1 et L.615-2).

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 bureau de poste ou à son centre financier.

En cas de désaccord sur la réponse, le client peut déposer un recours à l'adresse suivante :

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

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
115, rue de Sèvres-Case postale G 009
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. La saisine préalable du Médiateur entraîne la suspension, jusqu'à la signification de l'avis, de tout recours judiciaire initié par La Banque Postale, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire.

7. Le Médiateur de La Banque Postale est tenu de statuer dans les deux mois à compter de sa saisine. Les services concernés de La Banque Postale communiquent au Médiateur toutes les pièces complémentaires nécessaires à l'instruction du dossier, dans le délai maximum de 15 jours suivant sa demande. 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.

8. 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.

9. La médiation prend fin en cas d'approbation des deux parties ou de refus d'une ou des parties de la recommandation formulée par le Médiateur ; ou, en cas de décision, signifiée par le demandeur, de mettre un terme à la procédure de médiation.

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 express du client et 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.

Cette charte a été actualisée en date du 1er octobre 2013 en application de la recommandation 2013-01 du Comité de la Médiation Bancaire du 30 avril 2013.



Annexes

Annexes

Protocole d'accord actualisé entre les associations de consommateurs agréées et La Poste relatif au Médiateur du Groupe La Poste

Le protocole d'accord du 10 juillet 1989 définit la nature et le cadre des rapports entre les Associations de consommateurs agréées[1] 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 21 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 ; il 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.

(1) Associations de consommateurs agréées, conformément au code de la consommation.

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

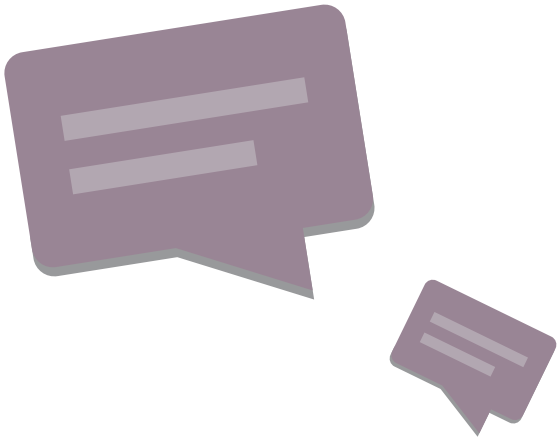
12.1. Les conditions de saisine et les missions du Médiateur pourront être modifiées par voie d'avenants, à la lumière de l'expérience, notamment à la suite de la présentation de son rapport annuel.

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



Annexes

Charte Médiation Consommation

Préambule

Créée par la loi n° 2010-737 du 1er juillet 2010, la Commission de la Médiation de la Consommation (CMC) est chargée d'émettre des avis et de proposer des mesures de toute nature pour évaluer, améliorer et diffuser les bonnes pratiques de médiation non judiciaire en matière de consommation.

La Commission de la Médiation de la Consommation est une instance indépendante, composée d'un(e) président(e), de cinq représentants des consommateurs, de cinq représentants des professionnels et de deux personnalités qualifiées.

Cette commission n'a pas vocation à traiter des dossiers de médiation, mais à participer activement au développement d'une médiation de qualité en matière de consommation.

Lors de l'installation de la Commission le 20 octobre 2010, le secrétaire d'État en charge de la Consommation lui a notamment donné pour mission d'élaborer une Charte des bonnes pratiques de la médiation. L'objet de cette Charte est d'établir les principes et les règles à respecter par les Médiateurs, ainsi que par les entreprises, secteurs et administrations qui mettent en œuvre un dispositif de médiation.

La présente Charte s'inscrit dans le cadre de la directive européenne 2008/52/CE du 21 mai 2008 « sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale ».

Elle servira de socle à l'évaluation par la Commission des pratiques des différents Médiateurs.

Article 1 – Définition de la Médiation Consommation

La médiation de la consommation est un processus structuré dans lequel le Médiateur a pour mission de faciliter la résolution d'un différend entre deux parties, dont l'une est un professionnel et l'autre un consommateur, personne physique intervenant en dehors de son activité professionnelle. La médiation est menée par le Médiateur avec impartialité, compétence et efficacité.

La médiation est un processus librement accepté par les parties. Ces dernières sont et restent libres d'interrompre, poursuivre, conclure ou non, la médiation qu'elles ont entreprise. La médiation impose aux parties une obligation de loyauté se caractérisant par une volonté de collaborer entre elles et de satisfaire aux demandes d'information du Médiateur.

Le recours à la médiation est gratuit pour le consommateur.

La médiation est un processus confidentiel, sauf si les parties en conviennent autrement.

Article 2 – La Commission de la Médiation de la Consommation (CMC)

La CMC est chargée d'évaluer les bonnes pratiques de médiation.
Dans ce cadre, la CMC est saisie ou se saisit pour avis de tout nouveau projet de charte de médiation afin de s'assurer que les conditions de sa mise en place et de son fonctionnement sont conformes à la présente Charte. La CMC procède à la même évaluation en ce qui concerne les médiations de la consommation existantes. À la suite de cette évaluation, la CMC invite le Médiateur à adhérer à la présente Charte. Il figurera alors en qualité de Médiateur signataire de la présente Charte sur le site de la CMC : www.mediation-conso.fr

Le Médiateur pourra faire mention de ce référencement en indiquant « Médiation reconnue par la Commission de la Médiation de la Consommation (CMC) ».

Un consommateur pourra informer la CMC de la mauvaise application des dispositions de la présente charte par tout Médiateur référencé. La CMC pourra retirer de son site tout Médiateur ayant des pratiques ou un fonctionnement non conformes à la présente charte.

Article 3 – Le Médiateur

Article 3.1. – Garanties d'impartialité et d'indépendance
Le Médiateur doit présenter les garanties nécessaires d'impartialité et d'indépendance dans l'exercice de ses fonctions. Il doit également bénéficier de la confiance des parties. À cet effet, il est prévu les règles suivantes :

- un avis consultatif des associations de consommateurs agréées peut être sollicité pour sa nomination ;
- dans le cas d'une médiation d'entreprise, sa nomination ainsi que son rattachement se font au plus haut niveau ;
- lors de sa nomination, le Médiateur s'engage à signaler toute incompatibilité ou tout conflit d'intérêt pouvant survenir au cours de son mandat ;
- le mandat du Médiateur a une durée déterminée qui doit être suffisante pour assurer une stabilité et une continuité dans les affaires traitées : une durée de trois ans minimale, renouvelable dans les mêmes formes que celles de la nomination, est appropriée ;
- un Médiateur ne peut être révoqué pendant la durée de son mandat, sauf pour des motifs légitimes. Il ne peut cumuler sa fonction de médiation avec toute autre fonction au sein de l'entreprise ou du secteur ;

- le Médiateur doit disposer de moyens de fonctionnement en propre, notamment d'un budget autonome et d'une équipe dédiée appropriés à ses besoins. Son champ de compétence doit être le plus large possible ;

- le Médiateur est une personne identifiée. Lorsqu'il existe une instance de médiation, cette instance est représentée par son président.

Article 3.2. – Garanties de compétence et d'efficacité
Le Médiateur est choisi pour ses qualités humaines et sa compétence. Le Médiateur justifie, selon le cas, d'une formation ou d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation de la consommation. Il s'engage à actualiser régulièrement ses connaissances. Une formation juridique ou spécifique au domaine n'est pas indispensable, mais le Médiateur doit pouvoir faire appel en cas de besoin à une assistance juridique ou technique.

Article 4 – Processus de Médiation

Article 4.1. – Information et communication
L'entreprise disposant de son propre Médiateur ou les entreprises ayant recours à un Médiateur sectoriel informent les consommateurs de façon appropriée sur l'existence du Médiateur, son rôle, son champ de compétence, la gratuité de la procédure, les modalités de saisine et la possibilité pour le consommateur de se faire assister par toute personne de son choix.

Tout document contractuel approprié entre le professionnel et le consommateur doit mentionner les coordonnées du Médiateur.

L'information sur le Médiateur est communiquée notamment *via* les sites Internet des entreprises ou secteurs concernés, et doit être facilement accessible.

La possibilité de s'adresser au Médiateur, avec ses coordonnées et ses modalités de saisine, est indiquée lors de la réponse négative du dernier niveau de recours interne.

La communication sur le Médiateur ne doit jamais être utilisée à des fins publicitaires.

Article 4.2. – Saisine
Le Médiateur ne peut être saisi qu'après épuisement des recours du consommateur auprès des services chargés de la clientèle ou, en l'absence de réponse de ces services, dans un délai prévu qui ne peut être supérieur à deux mois.

L'existence d'un Service Client/service consommateur adapté et de qualité est essentielle au bon fonctionnement de la médiation, mais ne peut se confondre avec cette dernière.

La saisine du Médiateur doit être faite par écrit et transmise par courrier, courriel ou fax. Toute demande de médiation donne lieu à un accusé de réception.

Il est recommandé que le Médiateur réoriente au bon niveau de réclamation le dossier qui lui a été adressé prématurément.

S'il se déclare incompétent, le Médiateur doit informer le consommateur par écrit.

En cas de pluralité de systèmes de médiation, le consommateur est libre de saisir le Médiateur de son choix.

Article 4.3. – Déroulement
La date de l'accusé de réception de la demande de médiation, dès lors que celle-ci est recevable, constitue le point de départ de la médiation.

Chaque partie doit pouvoir faire entendre son point de vue.

Le Médiateur et les parties sont tenus à la confidentialité en ce qui concerne le nom des parties, les informations obtenues lors de l'instruction du litige et les faits dont ils ont eu connaissance dans le cadre de la médiation.

Le Médiateur rend ses avis en droit et en équité.

Il informe par écrit les parties du résultat de sa médiation. Sa réponse doit être claire et facilement compréhensible. À cette date, le délai de prescription recommence à courir.

Les parties sont libres d'accepter ou non la proposition de solution du Médiateur. Toutefois, le refus par une entreprise de suivre l'avis du Médiateur doit être motivé, puis transmis au consommateur et au Médiateur.

La fin de la procédure de médiation peut être constatée, à la demande des parties, dans un protocole écrit qui stipule les points d'accord que les personnes ont décidé d'y faire apparaître.

Ce protocole d'accord peut faire l'objet d'une homologation par un juge dans les conditions prévues par le Code de procédure civile. Si l'avis a été accepté par les parties, le Médiateur a vocation à être informé par ces dernières d'éventuelles difficultés dans la mise en œuvre de cet avis.

Article 4.4. – Durée
La durée d'une médiation est normalement de deux mois au maximum à compter de la date de l'accusé de réception de la demande de médiation recevable. En cas de litige complexe, la médiation peut être prolongée une fois, pour une même durée, à la demande du Médiateur.

Article 4.5. – Liberté de la médiation
Chaque partie conserve la faculté d'interrompre la médiation à tout moment. Pour les consommateurs, le recours à la médiation de la consommation ne saurait, en aucun cas, constituer une condition préalable à un recours en justice.

Article 5 – Rapport annuel public et propositions du Médiateur

Chaque Médiateur établit un rapport annuel qui est rendu public et transmis à la CMC pour information.

Ce rapport comprend notamment une analyse des saisines (nombre total, nombre de saisines rejetées, nombre d'avis favorables au professionnel ou au consommateur…) et un récapitulatif des principaux litiges traités dans l'année. Il inclut également la Charte dans le cadre de laquelle le Médiateur exerce ses fonctions, son parcours professionnel ainsi que les moyens dont il dispose pour accomplir ses missions.

En outre, à partir du traitement des dossiers individuels, le Médiateur peut formuler des propositions d'amélioration afin de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs, et contribuer à améliorer la qualité de service des secteurs concernés.

Ces recommandations générales, dont il suit la mise en œuvre, sont incluses dans le rapport annuel du Médiateur.

Les principes et règles définis dans le présent document doivent être repris dans chacune des chartes instituant un Médiateur de la consommation.
La présente charte se réfère notamment aux textes suivants :
- articles L. 534-7, R. 534-11 et R. 534-12 du Code de la Consommation ;
- recommandation européenne n° 98/257/CE du 30 mars 1998 concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution des litiges de consommation (JOCE L. 115 du 17 avril 1998) ;
- recommandation européenne n° 2001/310/CE du 4 avril 2001 relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation (JOCE L. 109 du 19 avril 2001) ;
- directive européenne 2008/52/CE du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale ;
- avis du Conseil National de la Consommation (CNC) du 6 juillet 2004 relatif à la médiation dans le domaine de la consommation (BOCCRF du 1er mars 2005) ;
- avis du CNC du 27 mars 2007 relatif à la médiation dans le domaine de la consommation et aux modes alternatifs de règlement des litiges ;
- Charte des Médiateurs de Services au Public ;
- rapport du Conseil d'État du 20 juillet 2010 « Développer la médiation dans le cadre de l'Union européenne ».

Annexes

Charte des Médiateurs de Services au Public

Préambule

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.

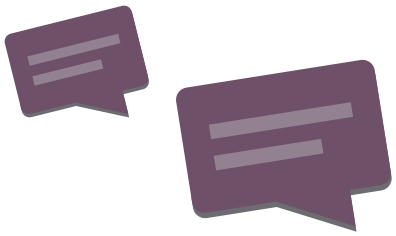
Elle s'applique sans préjudice des éventuelles dispositions spécifiques régissant l'activité de chaque Médiateur.

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.

LE CLUB DES MÉDIATEURS de Services au Public

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

M. Michel ASTRUC
TSA 34 321 – 92099 LA DEFENSE CEDEX

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

Mme Claire BRISSET
32 quai des Célestins – 75196 PARIS RP

Mme Jocelyne CANETTI
TSA 50026 – 75804 PARIS CEDEX 08

M. Marc CENSI
BP 40 463 – 75366 PARIS CEDEX 08

M. Jean-François CHADELAT
40 rue Jean Jaurès – Les Mercuriales
93547 BAGNOLET CEDEX

Mme Dominique CHEVAILLIER BOISSEAU
ACI CIHRCC1 – 75450 PARIS CEDEX 09

M. Bernard CIEUTAT
45 rue de Londres – 75008 PARIS

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

Membre d'Honneur

M. Ivan ROTH

Membre de droit du club

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

M. Emmanuel CONSTANS
BP 60 153 – 14010 – CAEN CEDEX 1

Mme Marie-Louise DESGRANGE
BP 999 – 75829 PARIS CEDEX 17

M. Francis FRIZON
BP 290 – 75425 PARIS CEDEX 09

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

M. Philippe LABBE
54 quai de la Rapée-Lac LA 80
75599 PARIS CEDEX 12

M. Henri d'OYSONVILLE
56 rue de Lille – 75356 PARIS

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

M. Monique SASSIER
Carré Suffren
110 rue de Grenelle
75357 PARIS CEDEX 07 SP

M. Pierre SEGURA
44 boulevard de Vaugirard – CP F407
75757 PARIS CEDEX 15

M. Pierre SEGURA
115 rue de Sèvres – CP G009
75275 PARIS CEDEX 06

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

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.

Notes



Notes



05/2014 - Le Médiateur - Droits réservés -
Conception et réalisation : PUBLICORP – 12748 – 01 55 76 11 11
Crédits photo : André Tudela, Julien Millet, Groupe La Poste, DR.

La Poste – Société Anonyme au capital de 3 800 000 000 euros – 356 000 000 RCS PARIS – Siège social : 44 BOULEVARD DE VAUGIRARD - 75757 PARIS CEDEX 15



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