

Rapport 2014

LE MÉDIATEUR DU GROUPE LA POSTE

LE GROUPE LA POSTE

Pour examiner les 13 770 demandes d'intervention que j'ai reçues en 2014, et qui se sont traduites par l'ouverture de 11 200 dossiers et l'émission de 4 488 avis, j'ai pu compter sur le fort engagement de mes équipes qui les ont traitées dans les meilleures conditions. Pour cela, je les remercie sincèrement.

Mes collaborateurs et moi-même remercions également les différents services de La Poste, Directions du Siège et des Branches, Directions Territoriales, Services Clients et filiales qui nous ont aidés dans notre mission.

Pierre Ségura

dito

Monsieur Philippe Wahl
Président-directeur général
du Groupe La Poste

Paris, le 20 avril 2015

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous remettre mon rapport d'activité pour l'année 2014.

La Médiation du Groupe La Poste a 20 ans.

Procédure gratuite, simple, rapide, confidentielle, impartiale, fondée sur l'écoute équilibrée et attentive pour le client qui la saisit, la médiation constitue une alternative aux recours devant les tribunaux. Elle donne à l'entreprise l'occasion de rétablir une relation de confiance avec ses clients, en acceptant qu'un tiers, neutre et impartial, propose des solutions de nature à réparer des fautes ou des erreurs commises ou apporte un complément d'explication à une décision rendue, faisant ainsi œuvre de pédagogie. L'efficacité de la médiation repose sur la confiance accordée au Médiateur, tant par l'entreprise qui lui fournit la liberté d'action nécessaire que par le consommateur qui mesure au travers des avis rendus l'indépendance du Médiateur. Elle permet à l'entreprise de s'engager résolument dans le traitement des dysfonctionnements récurrents signalés par le Médiateur pour améliorer la qualité du service. Ces conditions étant réunies à La Poste, ce mode de règlement amiable des litiges connaît un franc succès.

L'année 2014 s'est traduite par une nouvelle croissance de la demande de médiation des clients de La Poste. 11 200 dossiers ont été ouverts, soit une augmentation de 3 % par rapport à l'année précédente. Cette croissance a touché différemment les activités du Groupe, stable pour le Courrier, en diminution pour le Colis et en forte augmentation pour La Banque Postale. Cette demande de médiation bancaire a trouvé sa source principale dans la dureté et la longueur de la crise économique, avec un grand nombre de clients fragilisés. La médiation a été alimentée par un consumérisme de plus en plus affirmé. L'information diffusée par La Poste sur le dispositif de médiation explique également cette croissance, favorisée parfois par des agents eux-mêmes prescripteurs.

Malgré cette augmentation des dossiers de médiation ouverts, les délais moyens d'émission des avis ont été, en 2014, de l'ordre de 43 jours, nettement inférieurs aux deux mois prévus par les textes. Ce résultat constitue une vraie réussite, à la fois pour les services de La Poste et pour mes collaborateurs.

4 488 avis ont été émis en 2014, toujours mis en œuvre par La Poste et acceptés par le client dans 96 % des cas, réglant ainsi 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 des Branches.

Enfin, un dialogue constructif a été conduit avec les associations de consommateurs tout au long de l'année au plan national comme au plan local.

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

Pierre Ségura



Sommaire

Préambule

Environnement de la médiation **6**
Relations avec les associations de consommateurs **10**
Statistiques générales d'activité **12**

Demandes de médiation relatives aux Services-Courrier-Colis

Éléments statistiques Courrier **18**
Exemples de médiation Courrier **22**
Recommandations du Médiateur Courrier **30**

Éléments statistiques Colis **32**
Exemples de médiation Colis **36**
Recommandations du Médiateur Colis **38**

Demandes de médiation relatives à Geopost

Éléments statistiques **40**
Exemples de médiation **42**

Demandes de médiation Courrier/Colis relatives au Réseau La Poste

Éléments statistiques **44**
Exemples de médiation **46**
Recommandation 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 **70**

Annexes

Charte des Médiateurs de Services au Public **72**
Comment faire appel au Médiateur ? **75**

Confiance


Confiance
Solution
Ecoute
droit/equité
DIALOGUE
concertation
amiable
recommandation

Préambule

Environnement de la médiation



La loi n° 2014-1 662 du 30 décembre 2014 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière

Elle habilite le Gouvernement à transposer par voie d'ordonnance la directive 2013/11/UE du Parlement 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 trouver une solution à 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 pouvoir obtenir la qualification « d'entité REL » et figurer sur la liste de la Commission, les dispositifs devront respecter des conditions précises 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 seront 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.

Complémentaire à cette directive, le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation vise à mettre en place une plateforme européenne de RLL (règlement en ligne des litiges) facilitant le règlement extrajudiciaire des litiges entre consommateurs et professionnels, nés de la vente de biens ou de services en ligne.
Cette plateforme, site internet interactif, accessible en ligne et gratuitement dans l'ensemble des langues officielles de l'UE aura pour principales fonctions de : fournir un formulaire de plainte électronique, identifier la ou les entités de REL compétentes, transmettre la plainte, proposer un outil gratuit de gestion électronique des dossiers, fournir la traduction des informations échangées via la plateforme.
Un réseau de points de contact nationaux pour le RLL sera mis en place afin d'aider au règlement des litiges portant sur des plaintes introduites via cette plateforme.
Les principales dispositions de ce règlement s'appliqueront à partir du 9 janvier 2016.

DIALOGUE

L'évolution de la législation européenne sur la protection des consommateurs bancaires

Le système européen de supervision financière, sous l'égide des autorités européennes de surveillance (ESMA, EIOPA, EBA) va conduire à une évolution de la législation européenne sur le devoir d'information et de conseil. L'actualité européenne est marquée notamment par le règlement transsectoriel sur les produits d'investissement (dit « PRIIPs »).

Le règlement (UE) n° 1286/2014 du Parlement européen et du Conseil, du 26 novembre 2014, portant sur les documents d'informations clés relatifs aux produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance, communément désigné PRIIPS (Packaged retail investment and insurance products) a été adopté par le Parlement européen le 15 avril 2014.
L'objectif de ce règlement est d'uniformiser l'information précontractuelle remise aux investisseurs non professionnels pour les produits d'investissement dont la performance est fonction d'actifs sous-jacents (obligations structurées, OPCVM et Fonds d'Investissements Alternatifs, contrats d'assurance-vie en unités de compte, dérivés…). Le concepteur du produit doit établir un document clé d'information (DICI) au format clair et concis permettant à la clientèle de détail de disposer des informations de base pour comprendre le produit (qu'il soit financier, bancaire ou assurantiel) et pouvoir ainsi procéder à des comparaisons.
De nouvelles rubriques sont ajoutées au DICI OPCVM entré en vigueur le 1er juillet 2011, notamment les conséquences pour l'investisseur d'une situation dans laquelle le producteur ne serait pas en mesure d'effectuer les versements et l'existence d'un système d'indemnisation des clients, les modalités et les conséquences d'un remboursement anticipé, la durée de détention recommandée ainsi que les modalités de réclamations.
Le règlement PRIIPS donne également des pouvoirs d'intervention au régulateur européen des assurances (EIOPA) et aux autorités nationales compétentes en matière de supervision des PRIIPS commercialisés pour le secteur de l'assurance pouvant conduire à l'interdiction de commercialisation, de la distribution ou de la vente certains PRIIPs.

La loi du 17 mars 2014 relative à la consommation

La loi relative à la Consommation comporte plusieurs nouveautés destinées notamment à rééquilibrer les pouvoirs entre consommateurs et professionnels. Ainsi :

- l'action de groupe offre une voie de recours collectif pour traiter les litiges de consommation de masse et pour réparer les préjudices économiques qui en découlent, ainsi que ceux résultant de pratiques anticoncurrentielles. Elle est introduite par une des quinze associations de consommateurs agréées au niveau national. S'il établit la responsabilité du professionnel, le juge fixera le montant de la réparation à allouer à chacun des consommateurs, déterminera les modalités de la liquidation de la réparation, et notamment de la publicité du jugement qui devra permettre aux consommateurs de manifester leur volonté de rejoindre le groupe en acceptant la réparation proposée ;

- la loi Consommation permet de résilier à tout moment ses assurances multirisques habitation et responsabilité civile automobile dès le terme de la première année ;

- pendant une période d'un an, à partir de la signature d'un prêt immobilier, le consommateur pourra substituer à l'assurance initialement contractée toute autre assurance offrant les mêmes garanties ;

- les surcoûts facturés par les fournisseurs de services essentiels (énergie, eau, télécoms) en cas de rejet de prélèvement bancaire sont supprimés ;

- la loi met en œuvre plusieurs mesures destinées à sécuriser le commerce en ligne : préalablement à l'acte d'achat sur Internet, les professionnels devront fournir aux consommateurs une liste d'information plus complète : caractéristiques du produit, modalités de paiement, restrictions de livraison. Les internautes bénéficieront aussi d'une meilleure protection contre les ventes forcées telle que la pratique des options supplémentaires payantes qui prennent la forme de cases pré-cochées sur les sites web. La loi allonge le délai de rétractation de 7 à 14 jours. En cas de rétractation sur son achat, ou s'il constate un défaut de fabrication et retourne le bien au vendeur, le consommateur sera remboursé par le professionnel sous 30 jours maximum ;

- la loi propose plusieurs mesures pour mettre fin au démarchage abusif : création d'une liste d'opposition au démarchage téléphonique, interdiction de la prise de paiement à la commande, renforcement du dispositif de lutte contre l'abus de faiblesse.

La loi n° 2014-617 du 13 juin 2014 relative aux comptes bancaires inactifs et aux contrats d'assurance-vie en déshérence

Faisant suite au rapport de la Cour des comptes rendu public en juillet 2013, cette loi dont l'entrée en vigueur est fixée au 1er janvier 2016 est destinée à accroître la protection des épargnants en rendant plus efficace la recherche des bénéficiaires de comptes bancaires inactifs et de contrats d'assurance-vie en déshérence.

Comptes bancaires inactifs

Un compte bancaire est considéré comme inactif lorsqu'il n'a fait l'objet d'aucune opération à l'initiative de son titulaire pendant une période de 12 mois (5 ans pour les comptes-titres et les comptes sur livret) ou lorsque, à l'issue d'une période de 12 mois suivant le décès du titulaire du compte, les héritiers ne se sont pas manifestés pour faire valoir leurs droits.
Les établissements doivent consulter chaque année le RNIPP (Répertoire National d'Identification des Personnes

Physiques), afin de s'assurer que l'inactivité d'un compte n'est pas liée au décès du titulaire.
Les avoirs de ces comptes sont transférés à la Caisse des Dépôts 10 ans après la dernière opération ou la dernière manifestation du titulaire et, en cas de décès, 3 ans après le décès. Les sommes sont définitivement acquises à l'État 30 ans après la dernière opération, la dernière manifestation ou la date du décès, selon les cas.
L'établissement doit informer les titulaires des comptes des conséquences attachées à la qualification de compte inactif, puis le cas échéant du transfert des avoirs à la Caisse des Dépôts 6 mois avant.

Assurance-vie

La loi du 13 juin 2014 complète le dispositif législatif (loi du 17 décembre 2007) obligeant les assureurs à vérifier chaque année que leurs assurés ne sont pas décédés, en consultant le RNIPP et, s'ils découvrent un décès, à rechercher activement les bénéficiaires. La loi a renforcé le dispositif sur plusieurs points :

- les frais de recherche sont à la charge des assureurs ;
- tous les assurés reçoivent une information annuelle ;
- l'assureur a l'obligation de demander au bénéficiaire de fournir les pièces nécessaires au règlement dans un délai de 15 jours à compter de la réception de l'avis de décès ;
- les assureurs ont l'obligation de rendre publics chaque année le nombre et le stock de contrats en déshérence et le détail des démarches effectuées ;
- au bout de dix ans d'inactivité, les sommes sont transférées à la Caisse des Dépôts. Celle-ci les reverse à l'État au bout de vingt ans, si aucun bénéficiaire n'a été identifié ;
- la revalorisation post mortem du capital garanti s'effectue dès le décès de l'assuré (et non plus au terme d'un délai de carence d'un an).

Trois décrets pour favoriser l'inclusion bancaire

Trois décrets du 30 juin 2014 marquent une nouvelle avancée dans le dispositif d'inclusion bancaire et la mise en œuvre du droit au compte. Ces trois textes se situent dans le droit fil du plan Pauvreté de janvier 2013. Il s'agit en l'occurrence de garantir l'accès au compte – ou son maintien – pour les personnes en difficulté. Ces mesures viennent ainsi compléter et renforcer une tendance à l'œuvre depuis plusieurs années. Le droit au compte a d'ailleurs trente ans, puisqu'il remonte à la loi bancaire du 24 janvier 1984, disposition codifiée à l'article L 312-1 du Code monétaire et financier. Cet article prévoit notamment que « toute personne physique ou morale domiciliée en France, dépourvue d'un compte de dépôt, a droit à l'ouverture d'un tel compte dans l'établissement de crédit de son choix ».

Une offre bancaire à moins de trois euros par mois pour les plus fragiles (décret 2014-738 du 30 juin 2014)

À partir du 1er octobre 2014, toutes les banques doivent proposer une nouvelle offre commerciale adaptée aux personnes en situation de fragilité financière, pour trois euros par mois au maximum. Ce montant sera revalorisé chaque année en fonction de l'inflation hors tabac. Le décret détermine le contenu minimal de cette offre spécifique : une carte de paiement à autorisation systématique, 4 virements mensuels SEPA dont au moins un virement permanent, des prélèvements SEPA en nombre illimité, un moyen de consultation de compte à distance, un système d'alerte sur le niveau du solde, le plafonnement des commissions d'intervention, institué par la loi bancaire de 2013 (4 € par opération et 20 € par mois pour les clients en situation de fragilité financière).
Cette offre spécifique devra être proposée aux personnes faisant l'objet d'une procédure de traitement de surendettement et à celles inscrites pendant trois mois consécutifs au Fichier central des chèques (FCC). Pour les autres clients, les banques sont tenues d'apprécier leur situation de fragilité financière en fonction de l'existence d'irrégularités de fonctionnement du compte ou d'incidents répétés sur une période de trois mois consécutifs et du montant des ressources portées au crédit de leur compte.

Frais pour incident de paiement (décret 2014-739 du 30 juin 2014)

À partir du 1er janvier 2016, les banques devront avertir leurs clients du débit de leur compte des frais liés à des irrégularités et des incidents de paiement, au minimum 14 jours avant le règlement des frais. Les frais concernés par cette obligation préalable sont listés par le décret et sont au nombre de quatorze, dont les frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision, les commissions d'intervention…

Mise en place de l'Observatoire de l'inclusion bancaire (décret 2014-737 du 30 juin 2014)

La loi bancaire de juillet 2013 a institué la création de cet Observatoire auprès de la Banque de France, en charge de collecter, d'analyser et d'améliorer les pratiques des banques en matière d'accès et d'usage des services bancaires pour tous. L'observatoire compte 18 membres répartis en trois tiers : six membres de droit représentant la Banque de France, l'État, la Caisse des Dépôts ainsi que le président du Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion bancaire ; six représentants des établissements de crédit et six représentants des associations œuvrant dans le domaine de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, des associations de consommateurs et des associations familiales. Tous les ans, l'Observatoire rédigera un rapport qui sera publié sur le site de la Banque de France.

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 des Médiateurs de services au public a organisé une conférence sur « la pratique de l'équité en médiation ». Cette manifestation ouverte au public a été organisée le mercredi 29 octobre 2014, dans les locaux des ministères économiques et financiers.

Maître Béatrice Majza, avocate et professeur d'université, a réalisé un point sur la notion juridique d'équité. Puis les médiateurs du Club ont présenté des cas concrets de recours à l'équité dans l'instruction de dossiers dont ils sont saisis. Les perspectives de développement de cette notion ont enfin été évoquées lors d'une table ronde. De nombreuses phases d'échanges avec l'auditoire ont été également faites.

Près de 300 personnes aux fonctions très variées ont assisté à 3 heures de débats entre intervenants et participants.

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 2014, 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.

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



Les associations de consommateurs sont des acteurs incontournables des actions d'amélioration de la protection des consommateurs. Les nombreux échanges, tout au long de l'année, organisés par le Médiateur, ont permis de nouer des relations de confiance avec les représentants des consommateurs et de construire dans la durée un dialogue constant et transparent. Ces discussions permettent également de mesurer précisément les attentes des consommateurs et de co-construire les services et produits innovants de demain.

2014 a fait l'objet de nombreuses rencontres : réunions plénières, réunions thématiques, groupes de travail en fonction de l'actualité, visites de sites permettant de découvrir les équipements et processus industriels, ont eu lieu. 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 sur des domaines précis.

La concertation nationale

Réunions plénières et réunions thématiques

23 janvier
Réunion thématique relative au CIDEX (Courrier Individuel à Distribution Exceptionnelle) avec la Branche Services-Courrier-Colis.

31 janvier
Définition du plan d'actions 2014.
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.

13 mai
Réunion thématique sur l'évolution du traitement des réclamations avec les services compétents des Branches et la Direction de la Qualité du Groupe.

22 mai et 16 octobre
Réunion avec le Président du Directoire de La Banque Postale :
- Présentation de sujets d'actualité de La Banque Postale, dont les tarifs annuels.

13 juin
Réunion plénière avec le Président du groupe La Poste :
- Actualité du groupe La Poste
- Le continuum de gamme Courrier – Colis pour le transport de petits objets et de documents
- L'expédition en boîte aux lettres et la livraison sur mesure
- La navette Pickup
- Le lancement du dispositif d'écoute clients par la Branche Réseau La Poste
- Présentation du rapport d'activité 2013 du Médiateur

9 décembre
Réunion plénière avec le Président du groupe La Poste :
- Actualité du groupe La Poste
- L'expérience client et les nouveaux outils de mesure de la satisfaction
- Les nouveaux services facteurs
- L'actualité de la médiation et le prébilan de la concertation locale 2014

Visites

16 septembre
Visite du Centre Nouvelle Attitude à Gennevilliers (Hauts-de-Seine), spécialisé dans le recyclage des papiers de bureau.

Groupes de travail

9 octobre
Groupe de travail avec la Direction de la Régulation Européenne et Nationale (DREN) sur la nouvelle version des Conditions Générales de Vente Courrier – Colis.

La concertation locale

En 2014, tous les départements ont été couverts par une ou plusieurs réunions. Le Médiateur a, pour sa part, participé à six réunions territoriales.

Le format régional apparaît efficace, au vu de la forte participation des associations en Aquitaine, en Bourgogne ou encore dans le Nord-Pas-de-Calais par exemple. La concertation est plus difficile à organiser au niveau départemental, car les associations ne comptent souvent pas suffisamment de représentants. Le format régional ou pluri-départemental semble ainsi plus adapté.

Parmi les points à améliorer dans la concertation locale, figure la participation des représentants des associations de consommateurs, parfois difficiles à mobiliser dans certains départements ruraux.

Dans les réunions locales, la Délégation Régionale du Groupe, la Direction Services-Courrier-Colis ainsi que la Direction du Réseau sont toujours représentées. La Banque Postale est très souvent présente, parfois représentée par la Délégation Régionale du Groupe.

Sur l'année 2014, les cinq associations de consommateurs le plus souvent représentées sont UFC Que Choisir, Familles Rurales, CSF, AFOC, et CLCV. En moyenne, sept représentants des associations de consommateurs participent aux réunions, avec de fortes disparités selon le format de la réunion.

Les réunions permettent d'aborder différents thèmes relevant de l'actualité du Groupe et des Branches, du service consommateurs et de la médiation.

En matière de Courrier, les associations de consommateurs ont formulé des questions et des remarques sur les hausses tarifaires, le sentiment des facteurs sur l'évolution de leur métier et la distribution de l'accusé de réception. S'agissant du Colis, les questions ont principalement porté sur les conditions de livraison. La navette Pick-up a par ailleurs été présentée en régions. Concernant La Banque Postale, les questions ont porté sur la sécurisation des paiements en ligne, la relation avec les conseillers bancaires, l'accessibilité bancaire et l'accompagnement des clientèles fragiles, notamment par la plateforme L'Appui. S'agissant du Réseau des bureaux de poste, les questions avaient trait aux horaires d'ouverture, à la maintenance des automates, au développement numérique et aux « exclus du numérique ».

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.
En 2015, La Poste s'efforcera de poursuivre ces échanges dans un climat de confiance et d'impliquer encore plus les associations de consommateurs dans la définition et la mise en œuvre de ses projets.





Statistiques générales d'activité



En 2014, 13 770 saisines ont été enregistrées, soit une très importante augmentation de 21 % par rapport à 2013.

13 770
saisines reçues

La demande globale de médiation

Depuis sa création en 1995, soit depuis 20 ans, le Médiateur est d'année en année davantage sollicité. 2014 enregistre une nette accentuation de cette tendance.

Toutefois, une part significative des demandes des clients consiste en des actes de gestion qui ne relèvent pas de la médiation. Même si les proportions de ce phénomène varient en fonction des années, 2014 se caractérise par une nette augmentation. Ceci révèle que les usagers du Groupe La Poste ne savent parfois pas exactement à qui ils doivent s'adresser pour exposer leurs griefs. Aussi demandent-ils directement le concours du Médiateur.

De plus, de manière unilatérale, certains sites de vente à distance incitent leurs clients à recourir au service du Médiateur, mais en omettant de rappeler qu'il est indispensable au préalable d'être intervenu auprès des Services Clients de La Poste.

Les actions d'information et de communication menées par La Poste et par le Médiateur lui-même, sont donc nécessaires pour préciser les démarches à mener avant la saisine et les modalités pour faire appel au Médiateur.

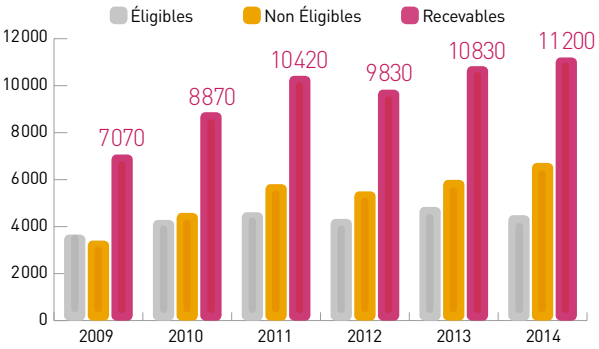
Il faut souligner le rôle essentiel des Services Clients dans la chaîne de traitement des réclamations. En effet, leur rôle mérite d'être rappelé afin que les usagers comprennent bien les missions respectives du Médiateur et du Service Clients.

Les saisines non recevables

2 570 saisines non recevables ont été reçues en 2014 contre 1 425 en 2013, soit une augmentation considérable de 80 %. Après deux années de légère baisse, ce taux repart à la hausse, confirmant ainsi que les procédures pour saisir le Médiateur doivent être rappelées en permanence.

Les saisines non recevables ont représenté 19 % du total des affaires reçues alors que ce taux était de 12 % pour 2013. Ce sont pour l'essentiel des demandes d'actes de gestion, sans rapport avec la médiation, telle qu'elle est définie par le protocole d'accord signé avec les

Évolution du nombre de saisines recevables





associations nationales agréées de consommateurs. Ces demandes parasitent le fonctionnement de la médiation et représentent par leur volume et par la nécessité de les identifier, un travail conséquent. Une fois identifiées, elles sont orientées immédiatement pour traitement vers les services compétents.

Les saisines recevables

11200 saisines recevables ont été réceptionnées en 2014 contre 10870 en 2013, soit une légère augmentation de 3 %.

Chaque saisine recevable se traduit par l'ouverture d'un dossier et chaque dossier est examiné très minutieusement au travers des pièces qui le composent. Ce traitement individualisé, spécifique et sur-mesure, au cas par cas, confère au Médiateur d'être pour le plaignant, l'ultime possibilité de recours amiable pour résoudre un litige.

Parallèlement, en étant de plus en plus représentée dans un nombre croissant d'entreprises de renom et de secteurs d'activité, la fonction de médiation est davantage reconnue et intégrée au sein de la société française. Cette notoriété générale de la fonction impacte celle du Médiateur du Groupe La Poste qui s'en trouve automatiquement renforcée. À ce phénomène s'ajoute l'exigence accrue de la part des requérants d'obtenir une résolution de leurs litiges qui soit amiable, personnalisée, rapide et gratuite.

Répartition des dossiers par Branche

Courant 2014, la Branche Services-Courrier-Colis a vu le jour avec le regroupement des deux activités Courrier et Colis. L'enjeu pour La Poste est d'offrir au bénéfice du client, une gamme harmonisée de produits pour acheminer et distribuer les documents et les marchandises. La Branche Geopost voit le jour avec le renforcement du positionnement sur le marché de l'Express en France en vue de développer son réseau, à l'international en général. Une nouvelle filiale est née, Pickup, notamment pour les particuliers qui réalisent des ventes et ou échanges commerciaux sur Internet. Enfin, la Branche Réseau La Poste se substitue à l'Enseigne La Poste pour devenir une référence en matière de service et de développement commercial à priorité bancaire, tout en étant au service de chacune des Branches du Groupe.

Pour des raisons de commodités de lecture de l'ensemble du rapport, la présentation s'articule en distinguant successivement l'activité Courrier, l'activité Colis, l'activité Geopost (Chronopost), l'activité Réseau.

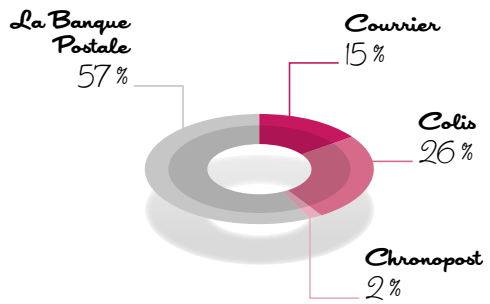
L'année 2014 confirme la baisse tendancielle des saisines Courrier avec 1771 saisines recevables contre 1854 en 2013. Celles-ci représentent désormais 15,8 % du total des saisines recevables (17,1 % en 2013). Il s'agit probablement de la traduction de la baisse confirmée depuis quelques années des volumes de courrier confiés à La Poste. Alors que le trafic est croissant au sein de l'opérateur postal, l'activité Colis (ColiPoste) avec 2338 saisines (3112 en 2013) connaît une diminution significative du nombre de saisines recevables pour représenter 20,9 % du volume total contre 28,7 % l'année précédente. L'explication de cette diminution réside probablement dans l'amélioration de la qualité de service de l'opérateur et dans un meilleur traitement des réclamations par le Service Clients ColiPoste qui indemnise mieux et plus vite les requérants s'adressant à lui.
Concernant Geopost, les 177 saisines relatives à Chronopost étaient toutes recevables. Le volume est stable par rapport à 2013 qui enregistrait 171 saisines.

Enfin, le volume de dossiers relatifs à La Banque Postale franchit le seuil des 60 % pour s'établir à 60,6 % contre 52,8 % en 2013. Cette augmentation est une conséquence positive de l'élargissement de la gamme des produits proposés. Mais elle résulte aussi et de manière moins heureuse, des difficultés économiques que traverse le pays.

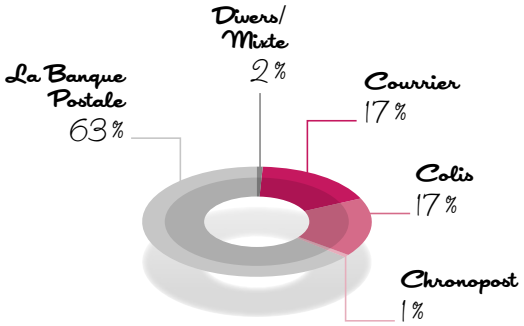
La catégorie « divers » fléchit très légèrement de 1,4 % à 1,1 %. Les dossiers relevant de cette catégorie concernent majoritairement La Poste Mobile. Bien que le domaine de la téléphonie mobile soit hors du champ de compétence du Médiateur, certains clients s'adressent à lui. Le dossier est alors transmis immédiatement au Président de La Poste Mobile et le client en est informé.

Statistiques générales d'activité

Répartition des dossiers Éligibles



Répartition des dossiers Non Éligibles



Orientation des dossiers ouverts

Chaque dossier ouvert est examiné attentivement par le Médiateur. Cet examen approfondi a pour objet de déterminer exactement l'orientation optimale à donner au dossier, afin qu'il reçoive le traitement le plus approprié. L'orientation est donc une opération fondamentale et structurante pour répondre au mieux aux attentes du requérant. Son degré de satisfaction vis-à-vis de La Poste dépend de la façon dont aura été résolu son litige.



Si le dossier est éligible, il est pris en charge par les services du Médiateur. S'il est non éligible pour une médiation, le dossier est orienté vers le service de La Poste le plus compétent pour le traiter. C'est notamment le cas quand un litige parvient directement au Médiateur sans avoir reçu une réponse définitive de La Poste, ou bien pour un litige simple pouvant être réexaminé par les services clients et les instances de recours.

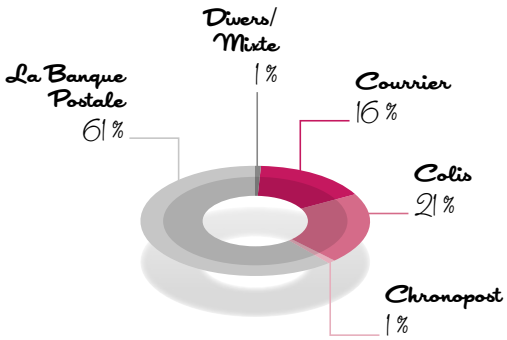
Cette procédure est opérante parce que les Services Clients et leurs Instances Recours respectives démontrent d'année en année, leur grande compétence dans le traitement de qualité des dossiers dont le traitement leur a été confié.
Par rapport à 2013, les proportions en 2014 entre dossiers éligibles et dossiers non éligibles varient sensiblement. En effet, la part des éligibles régresse de 45 % à 40 % des dossiers ouverts.

Éligibilité des dossiers ouverts par activité

	Éligibles		Non Éligibles		Recevables
	Nombre	Taux	Nombre	Taux	
Courrier	662	37,38 %	1 109	62,62 %	1 771
Colis	1 173	50,17 %	1 165	49,83 %	2 338
Chronopost	101	57,06 %	76	42,94 %	177
La Banque Postale	2 545	37,48 %	4 246	62,52 %	6 791
Divers/mixte	7	5,69 %	116	94,31 %	123
	4 488	**40,07 %**	**6 712**	**59,93 %**	**11 200**

Les requérants sont des particuliers dans leur très grande majorité avec 94 % des saisines. 6 % des saisines émanent de personnes morales. Les saisines indirectes, formulées par un intermédiaire pour le compte du client, représentent 5 % du total, comme l'année précédente. Les associations de consommateurs sont intervenues davantage en 2014 qu'en 2013 avec 93 dossiers contre 72. Elles représentent 18 % des saisines par intermédiaire contre 14 % précédemment. Les avocats, conseils et tuteurs sont les intervenants les plus représentés à hauteur de 42 % des saisines par intermédiaire, contre 25 % en 2013. Le Défenseur des droits, l'ARCEP (Autorité

Répartition des dossiers Recevables



11 200
dossiers ouverts

de régulation des communications électroniques et des postes), les entreprises et établissements de crédit, sont ensuite les entités qui interviennent le plus.

Le taux des pré-saisines réalisées par Internet progresse légèrement d'année en année. Il est ainsi passé de 9 % en 2013 à 10 % en 2014. Ce taux demeure faible pour l'instant, mais est appelé à croître grâce à l'appropriation de l'électronique et de l'Internet par toutes les catégories de la population. L'amélioration du site du Médiateur pour offrir plus de confort, plus de pédagogie et de simplicité, est un souci permanent afin de permettre à tout requérant, un accès aisé et facile à la médiation.

Nombre d'avis émis

Les dossiers éligibles ont donné lieu à l'émission de 4 488 avis. Le nombre d'avis a donc légèrement décru puisqu'il était de 4 839 l'année précédente, soit une diminution de 7 %, à mettre en regard de la baisse du taux d'éligibilité.

L'examen par activité montre une décrue sensible du nombre d'avis pour le Courrier (662 avis/721), soit 9 % de moins qu'en 2013.

Pour ColiPoste, si l'année 2013 avait connu une croissance considérable de 10 %, 2014 enregistre une décroissance significative de 28 % (1 173 avis/1 631). L'Express avec Chronopost connaît une augmentation en passant de 90 avis à 101. Pour La Banque Postale, l'année 2014 est sous le signe d'une légère augmentation de 3 % (2 545 avis/2 478).

Nombre d'avis émis par activité

Courrier	662
Colis	1 173
Chronopost	101
La Banque Postale	2 545
Divers/mixte	7
	4 488



Statistiques Générales d'activité





4488

avis émis

Enfin, 7 avis ont été émis sur divers sujets particulièrement délicats tels que l'altération de timbres de collection apposés pour affranchissement sur un colis, la légalité des pièces d'identité, les heures d'ouverture de bureaux de poste ou encore des problèmes comportementaux entre clients et personnels au sein d'entités postales.

Le délai d'émission des avis, cette année encore, s'est amélioré, passant de 45 jours en 2013 à 43 jours en 2014. Ce gain de 2 jours résulte de la volonté permanente de mieux donner satisfaction au requérant conformément à l'esprit qui préside à la médiation. Ce résultat est au bénéfice du requérant qui reçoit l'avis dans un délai bien moindre que le délai de 2 mois prévu par la loi. Le délai d'émission de l'accusé de réception s'est également sensiblement amélioré. Il était de presque 6 jours en 2013 pour s'établir à un peu moins de 4 jours en 2014. Le délai d'attente des pièces nécessaires pour, au besoin, parfaire l'instruction du dossier, ressort à 20,5 jours, soit un jour de moins qu'en 2013. L'amélioration des délais de traitement est le fruit du travail de l'ensemble de l'équipe du Médiateur, de sa technicité et de sa réactivité. C'est donc toute l'organisation, dans chacune de ses composantes, qui est davantage performante.

Le montant global des indemnisations que le Médiateur a proposé à La Poste de verser, a crû de 4 %. Le montant moyen de l'indemnisation a évolué de 421 € en 2013 à 525 € en 2014, notamment sous l'effet de quelques affaires bancaires à enjeu financier important.

Comme pour les années antérieures, les indemnisations restent cependant inférieures à 100 € pour plus de la moitié des litiges (53 %).



Demandes de médiation relatives aux Services-Courrier-Colis

L'année 2014 a vu le rapprochement des activités du Courrier avec celles de ColiPoste pour donner naissance à la Branche Services-Courrier-Colis. Ce rapprochement vise à renforcer la synergie entre les domaines et à développer de nouveaux services à domicile grâce au réseau des facteurs, 1er réseau connecté de services de proximité. Les demandes de médiation relatives à l'activité Courrier seront présentées dans un premier temps, suivies de celles relevant de ColiPoste.

Éléments statistiques COURRIER



1 771 dossiers ont été ouverts durant l'année 2014 contre 1 854 en 2013. Le taux d'intermédiation reste faible à hauteur de 3 % contre 4 % précédemment. Le taux de pré-saisines par Internet est en nette augmentation passant de 13 % à 17 %.

59 % des avis sont favorables, en tout ou partie, pour le requérant. Les délais de traitement ont été sensiblement réduits, passant de 40,5 jours en 2013 à 38 jours en 2014. Pour mémoire, les délais étaient de 46 jours en 2012, ce qui représente une amélioration pour le client de presque 10 jours en deux ans.

Le montant moyen d'indemnisation a nettement diminué de 132 € à 109 € en 2014.

1771
dossiers ouverts

Ce sont 97 % des saisines qui ont été transmises directement au Médiateur par le requérant, particulier ou personne morale, contre 96 % en 2013. Les interventions faites par un intermédiaire sont au nombre de 59 seulement contre 79 l'an passé. Elles représentent 3 % du total des dossiers ouverts. Sur les 59 interventions, 19 ont été effectuées par des associations de consommateurs (soit 32 % des saisines indirectes), 12 par des avocats et conseils, et 9 par le Défenseur des droits. Contrairement à l'année 2013, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) n'a orienté aucune saisine vers le Médiateur.

11 % des saisines émanent de personnes morales, qu'il s'agisse d'une entreprise, d'une association, d'un syndicat ou d'une collectivité territoriale, et 89 % de particuliers. Le rapport entre personne morale et particulier croît régulièrement chaque année. Ainsi, il passe de 1 pour 9 en 2013 à 1 pour 8 en 2014. Les entreprises qui saisissent le Médiateur sont essentiellement des petites entreprises, PME et TPE.

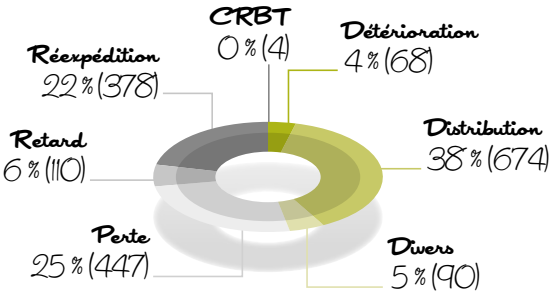
Le taux de pré-saisines réalisées via Internet sur le site du Médiateur progresse chaque année pour représenter 17 % en 2014 contre 13 % l'année antérieure. Cette tendance s'accentue. Elle atteste de la simplicité d'usage et de la rapidité que propose l'électronique et du caractère didactique du site du Médiateur. Ce sont des éléments qui manifestement donnent satisfaction au requérant.

La répartition par catégorie de litiges

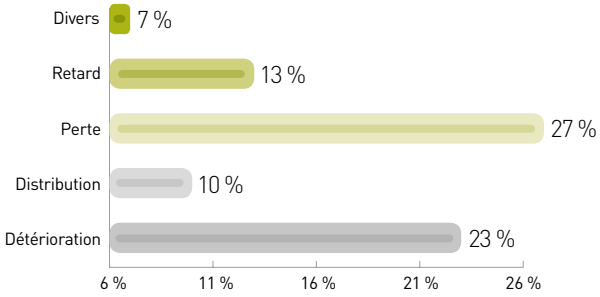
Ce sont 1 771 dossiers qui ont été ouverts en 2014 contre 1 854 en 2013. Cette diminution de 5 % est corrélée à la baisse des volumes de Courrier acheminés par La Poste. La part du Courrier dans le total des dossiers ouverts par le Médiateur régresse de 17 % à 16 %, confirmant l'érosion perceptible d'année en année.

Les litiges Courrier ont essentiellement trois causes. La première trouve sa source comme les années antérieures, dans les conditions de distribution, soit 38 % des dossiers ouverts, taux identique à 2013. Ceci s'explique par le fait que la distribution est l'essence même de l'activité Courrier. Elle concerne bien sûr directement

La répartition des dossiers ouverts par catégorie de litiges



Part de l'international dans les avis émis



le destinataire, mais aussi l'expéditeur. Elle recouvre le service dans toutes ses composantes : les missions du facteur, l'accessibilité aux résidences et aux boîtes aux lettres, les conditions de remise des objets ordinaires ou recommandés, etc. Le terme générique « distribution » signifie certes la distribution à proprement parler d'un objet, mais aussi toute l'organisation en amont et en aval de la distribution elle-même.

La deuxième cause d'insatisfaction est la perte qui représente 25 % des litiges contre 26 % en 2013. La troisième est la réexpédition qui après plusieurs années de baisse, semble se stabiliser au taux de 21 % qui était déjà celui enregistré en 2013.

L'éligibilité des saisines

La part des saisines éligibles baisse sensiblement de 39 % à 37 %. 662 saisines étaient éligibles pour une médiation contre 721 un an avant, soit une baisse de 10 % en un an. Cette baisse tendancielle du taux d'éligibilité traduit un appauvrissement inquiétant de la qualité des saisines, particulièrement avéré depuis le dernier trimestre 2013. Il peut s'agir de dossiers non étayés, de demandes inappropriées, de demandes trop précoces alors que les services clients viennent tout juste d'être sollicités.

Les saisines non éligibles ne connaissent, par contre, pas d'évolution significative, évoluant de 1 130 à 1 109. Les saisines non-éligibles ont été orientées pour recevoir un traitement direct en première instance ou bien en recours, principalement au Service Client Courrier de Libourne pour 64 % d'entre elles, ou vers une Direction Services-Courrier-Colis (DSCC) pour les autres. Les saisines non éligibles sont majoritairement des demandes prématurées de la part de requérants impatients de voir leur litige résolu, supposant que la solution est facile à trouver. Aussi, imaginant gagner du temps, ils se détournent de l'interlocuteur de premier niveau qui pourtant est le plus à même de leur fournir les explications ou de leur proposer une solution intéressante. Le caractère prématuré 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 (51 % d'éligibilité), au retard (69 % d'éligibilité). Pour ces sujets dont il présume la complexité, le requérant préfère s'adresser au service client et en attendre la réponse.

Si les réponses des services, ou l'absence de réponse, ne satisfont pas les requérants, ces derniers peuvent s'adresser à nouveau au Médiateur. Ce fut le cas en 2014 pour 143 dossiers qui sont devenus éligibles après avoir été non-éligibles dans un premier temps (132 dossiers en 2013).

Les saisines relevant de l'international

En 2014, 102 saisines portant sur l'international ont été éligibles. Ce nombre est stable par rapport à 2013 qui enregistrait 107 saisines. La proportion des saisines en ce domaine est constante à hauteur de 15 %. L'activité internationale concerne les flux à l'import et à l'export.

La principale cause des litiges résulte de la perte qui représente plus d'un litige « international » sur deux. La perte à l'international pèse pour 27 % du total des litiges ayant trait à la perte.

S'agissant de flux transfrontaliers, l'instruction requiert l'intervention ou le concours d'un autre opérateur postal. Ceci nécessite un temps supplémentaire pour traiter le litige, et particulièrement sur certaines destinations ou provenances. En outre, le process de suivi informatique du Courrier peut ne pas exister, auquel cas l'instruction risque de déboucher sur une absence de résultat exploitable.

Les avis émis

662 avis ont été émis en 2014 contre 721 en 2013.

73 % des saisines éligibles ont été transmises au Service Client Courrier afin d'obtenir des compléments au dossier et la fourniture des premiers éléments d'analyse.

150 saisines éligibles ont été transmises aux Directions Services-Courrier-Colis (DSCC) territoriales. Ces saisines sont, pour l'essentiel, relatives à des problèmes de distribution ou de réexpédition qui nécessitent une analyse du problème au plus près de l'endroit où il est né.

Accessibilité

Éléments statistiques **COURRIER**







662
avis émis

Enfin, 31 saisines ont été communiquées à des entités telles Médiapost, PhilaPoste ou directement à la Direction de la Branche Services-Courrier-Colis pour les questions portant, par exemple, sur la politique tarifaire.

67 % des saisines ont donné lieu à un avis favorable ou partiellement favorable pour le requérant. À noter que ce taux est d'une grande stabilité ces quatre dernières années.

Les délais de traitement

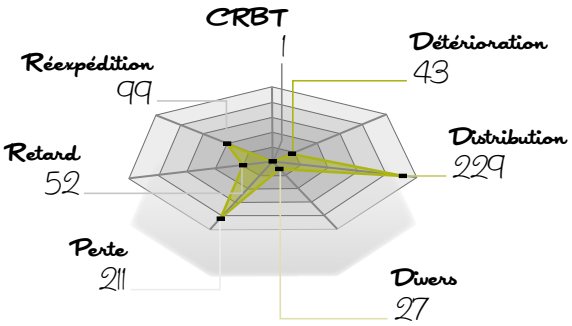
Les délais de traitement des litiges Courrier sont très nettement inférieurs à l'objectif de deux mois fixé par les règlements. Ils se sont encore significativement améliorés passant de 40,5 jours en 2013 à 38 jours en 2014.

Ces délais sont la résultante des délais respectifs de chacune des étapes parcourues par une saisine. Chaque étape, qu'il s'agisse de la réception du dossier, de l'enregistrement des pièces, de l'émission de l'accusé de réception, de la demande et réception de pièces nécessaires à compléter le dossier, de l'instruction bien sûr, et enfin de la rédaction et de l'envoi de l'avis, est fondamentale pour garantir la performance globale du process de traitement d'une saisine.

L'accusé de réception est adressé au requérant en moyenne en 5 jours. Entre la demande des pièces complémentaires qui est faite aux services de La Poste et leur réception, un délai de 23,4 jours s'écoule, en diminution de 1 jour par rapport à 2013. Cette amélioration de la part des services mérite d'être saluée même si le résultat n'est pas encore conforme à l'objectif de 15 jours qui leur a été fixé. L'instruction du dossier, la rédaction de l'avis et son envoi au client enregistre également un gain d'un jour passant de 15,6 jours en 2013 à 14,6 jours en 2014.

La diminution globale des délais s'inscrit dans le souci permanent d'apporter au requérant mais aussi à l'entreprise La Poste, une réponse rapide, précise et porteuse d'une proposition de solution.

La répartition des avis émis



96 %

des avis émis
ont permis de résoudre
définitivement un litige

Les indemnisations suite à avis

344 saisines éligibles ont donné lieu à un avis préconisant de verser une indemnisation. Cela représente 52 % du total. Ce taux est légèrement inférieur à celui de l'année précédente qui s'élevait à 57 %. De même, le montant moyen des indemnisations diminue légèrement pour passer de 132 € en 2013 à 109 € en 2014. Le montant global a également baissé (37 500 € contre 53 200 €). Cette baisse en valeur absolue s'explique par la baisse du nombre de saisines relatives au Courrier. Elle s'explique aussi par le fait que 2013 était impactée par quelques litiges qui avaient nécessité des indemnisations pour des montants particulièrement élevés.

Comparé au coût global de traitement d'une saisine, le montant unitaire peut paraître faible, mais il faut ramener l'octroi d'une indemnisation ou d'un geste commercial au bénéfice qu'il procure en termes de restauration de la relation de confiance du requérant dans le groupe La Poste.

Nombre de litiges par tranche d'indemnisation

Indemnisations	Nombre	%	Valeur
< 15 €	70	20 %	633,75
16 € à 29 €	87	25 %	1 750,60
30 € à 99 €	101	29 %	4 623,88
100 € à 299 €	56	16 %	8 292,14
300 € à 1 000 €	24	7 %	12 164,27
> 1 000 €	6	2 %	10 029,03
Total	**344**	**100 %**	**37 493,67**

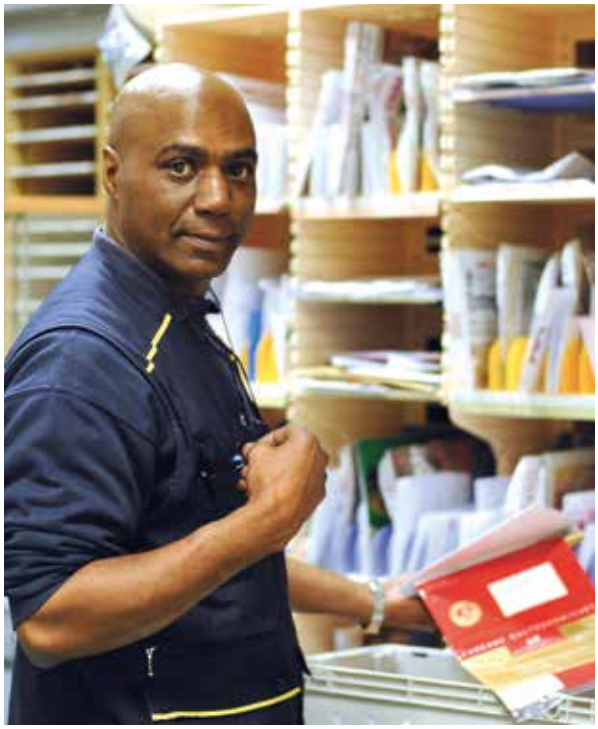
Le taux de réussite

Sur 662 avis, 25 ont donné lieu à contestation soit un taux de satisfaction de 96 %, en amélioration de 2 % par rapport aux années antérieures. Cela signifie que les avis du Médiateur ont permis de résoudre définitivement les litiges qui ont été soumis à son examen. Tous les avis et toutes les préconisations qu'ils contenaient ont été acceptés par les services du groupe La Poste et mis en œuvre.

Il s'agit bien d'un taux de satisfaction procurée par les avis, tant du point de vue des requérants que des services de La Poste. L'indice de satisfaction est le reflet non seulement de la qualité du processus de médiation mais aussi de sa maturité, au travers de la clarté et de l'efficacité qu'il procure.

Parmi les 25 contestations exprimées, certaines ont pu donner lieu à l'émission d'un avis rectificatif, quand les requérants ont porté à la connaissance du Médiateur des éléments nouveaux qu'ils n'avaient pas ou pu communiquer lors de leur saisine initiale.

Comme chaque année, certains requérants ont eu l'obligeance de transmettre au Médiateur l'expression de leur satisfaction d'avoir vu leur litige instruit de manière personnalisée et minutieuse, et ceci même si la conclusion de l'avis pouvait ne pas leur être favorable.



EXEMPLES DE MÉDIATION Courrier

Dysfonctionnements dans la distribution d'imprimés publicitaires

Des indices suffisants pour jeter un doute sérieux sur la bonne exécution d'un contrat de distribution d'imprimés publicitaires justifient un ample dédommagement, en l'absence d'arguments suffisants de La Poste pour démontrer le contraire.

LE LITIGE

Madame Z., gérante de la SARL S., se plaint que La Poste n'ait pas complètement exécuté un contrat de distribution d'imprimés publicitaires non adressés.

Ce contrat, conclu avec La Poste en 2014, prévoyait la distribution de 8 352 imprimés, mi-mai, pour un montant de 349,30 € HT.

Madame Z. invoque un incident qui se serait déroulé le 13 mai, jour où un tiers lui aurait signalé avoir découvert certains des prospectus, objets de la campagne de distribution, sur un mur sous la pluie, et l'absence totale de retours le mardi 20 mai, date de sa première réclamation auprès de La Poste, pour demander un dédommagement.

L'ANALYSE

Le 22 mai, la réclamante a été informée que « la distribution des imprimés a été conforme aux engagements de La Poste ». Le bilan d'opération a été versé au dossier. Il ne comportait aucune anomalie, malgré son caractère sommaire, mais il se bornait à recenser le taux de mise en distribution des imprimés (100 % en l'espèce), pas la réalité de celle-ci.

La plaignante a versé au dossier deux clichés qui montrent les prospectus ayant fait l'objet de l'incident du 13 mai déposés sous la pluie sur un muret extérieur. Elle a également communiqué un enregistrement audio de plus de six minutes où l'on entendait la personne ayant signalé l'incident à Madame Z., celle-ci, ainsi qu'un représentant de La Poste dépêché sur les lieux. Il ressortait des déclarations du représentant de La Poste que les personnels chargés de la distribution, lorsqu'ils se trouvent face à des immeubles ou des boîtes aux lettres revêtues de la mention « stop pub », déposeraient des paquets de prospectus devant ces immeubles ou boîtes aux lettres pour permettre à ceux qui le souhaitent d'en prendre connaissance, ce qui justifierait le tas trouvé à l'abandon.

Le Médiateur a fait observer à La Poste que le contrat prévoit une distribution en boîte aux lettres, exclusivement, et pas l'abandon du matériel en plein air, sur la voie publique, ou dans tout autre endroit. En outre, on doute fort que les personnes qui, dans les immeubles concernés par l'utilisation des autocollants « stop pub », ont manifesté leur aversion pour la publicité non sollicitée, soient tentées de consulter des prospectus abandonnés qui, accessoirement, comme le fait observer un des intervenants, contribuent à polluer l'environnement.

La conclusion

→ Dès lors, et même si l'incident relevé n'apparaissait que ponctuel, le Médiateur a estimé qu'il suffisait à instiller un doute sérieux sur la qualité globale de la distribution. Même si Madame Z. n'avait versé au dossier aucun autre élément matériel de preuve, il a paru équitable que La Poste lui consente au titre de l'opération publicitaire en litige un geste commercial à hauteur de la moitié du montant du contrat HT.





Lettre recommandée classique et lettre recommandée en ligne

La Poste ne justifie pas de la discordance entre les trois niveaux de garantie offerts par la lettre recommandée traditionnelle et le niveau unique offert par la lettre recommandée en ligne.

LE LITIGE

Monsieur A. a expédié une lettre recommandée en ligne avec avis de réception à destination de son bailleur. Cet envoi contenait une lettre de résiliation de bail. Monsieur A. invoquait la perte de l'envoi, et le retard consécutif dans la prise en compte de la résiliation du bail qui s'y trouvait, pour demander une indemnité correspondant aux jours de loyer supplémentaires qui lui auraient été facturés par son bailleur. Il chiffrait son préjudice à 1 000 € sans communiquer aucun justificatif.
Monsieur A. faisait observer que la lettre recommandée en ligne n'offre qu'un seul niveau de garantie (16 €), caractéristique dont les souscripteurs ne sont pas correctement informés lors de leur commande et qui les prive de la faculté de souscrire un niveau de garantie supérieur.
Monsieur A. avait déjà bénéficié de l'indemnisation de 16 €, contractuellement prévue en cas de perte de ce type d'envoi.

L'ANALYSE

L'envoi d'une lettre recommandée en ligne (LReLN) se fait via un site Internet accessible à l'adresse « boutiquelaposte.fr ». En bas de la page d'ouverture du site, en caractères minuscules, se trouve une mention « conditions spécifiques Boutique ». Lorsqu'on clique sur ce champ, s'ouvre un très long document comportant les conditions d'utilisation de la boutique et, produit par produit, les conditions spécifiques de vente de chacun, dont celles de la LReLN. Au moment de sa commande, le consommateur est invité à cliquer sur un champ certifiant qu'il en a pris connaissance.

L'article 5 de ce document stipule : *« La LReLN peut être distribuée soit par le facteur soit par voie numérique (au format électronique). La LReLN présente les mêmes garanties que son équivalent papier. »* Cela signifie que les garanties, qui incluent évidemment le choix du niveau de recommandation, sont identiques s'agissant de la LReLN et de la lettre recommandée nationale offerte en bureau de poste.
Or, il est apparu qu'au contraire, la LReLN n'offre pas les trois niveaux de garantie ou « taux de recommandation » R1, R2 et R3 proposés par la lettre recommandée « traditionnelle », mais seulement le niveau R1 (16 €), en cas de perte ou d'avarie. Le consommateur n'en est pas clairement informé au moment de la souscription. Ces observations ont été confirmées par La Poste, qui a estimé qu'il s'agissait effectivement d'une anomalie.

La conclusion

→ Le Médiateur a émis l'avis que le libre choix n'ayant pas été offert à l'expéditeur, il était judicieux de lui accorder le régime le plus favorable, soit le niveau de garantie R3, qu'il aurait pu choisir s'il en avait eu l'occasion, et dont il a été privé. Il a également recommandé à La Poste de remédier rapidement aux lacunes observées dans l'offre et les textes relatifs à la lettre recommandée en ligne.

Inexécution totale d'un contrat de réexpédition

La Poste est tenue d'informer « dans les meilleurs délais » les souscripteurs de contrats de réexpédition qu'elle juge inexécutables, sous peine d'engager sa responsabilité.

LE LITIGE

Madame et Monsieur S. ont invoqué l'inexécution totale d'un contrat de réexpédition temporaire du courrier souscrit en juin 2014 pour une période courant de juillet à octobre 2014. Insatisfaits des compensations proposées par La Poste sous la forme du remboursement du prix du contrat (23,50 €) et d'un bon pour une Lettre Max 50 grammes, ils se plaignent des désagréments subis du fait de cette inexécution.

L'ANALYSE

Les conditions spécifiques de vente du service de la réexpédition stipulent, à l'article 2, intitulé « conditions d'accès et souscription au contrat » : *« La Poste informe ses clients sur le fait que, lorsque le courrier d'une personne est distribué de façon indifférenciée parmi celui d'autres personnes à un même point de remise, en l'absence de boîtes aux lettres individuelles, il est possible que La Poste ne puisse rendre la prestation de réexpédition dans les termes du présent contrat […] Dans un tel cas, La Poste en avertira le client dans les meilleurs délais et lui proposera une solution alternative, ou, le cas échéant, le remboursera du montant payé pour son contrat de réexpédition. »*

La Poste explique l'inexécution par le fait qu'à la résidence des plaignants, le courrier est distribué par un gardien qui *« [aurait] été mis au courant du contrat de réexpédition [des plaignants]. Ce gardien devait rendre le courrier au facteur au lieu de le déposer dans la boîte aux lettres ».*



EXEMPLES DE MÉDIATION Courrier

Le Médiateur a relevé que La Poste ne justifiait pas d'une convention de distribution particulière à cet immeuble qui obligerait un gardien à se substituer à elle dans l'exécution du contrat de réexpédition, ou de caractéristiques précises qui auraient pu faire entrer le contrat dans la catégorie visée à l'article 2 précité (courrier d'une personne distribué de façon indifférenciée parmi celui d'autres personnes à un même point de remise). Même si cela avait été le cas, il appartenait à La Poste, en vertu de l'engagement pris dans le même article, d'en prévenir « dans les meilleurs délais » les souscripteurs. Ceci n'a pas été fait.

Quelles que soient donc les circonstances, le dysfonctionnement observé est apparu de l'entière responsabilité de La Poste qui n'a pas, malgré les nombreuses interventions des plaignants, réussi à leur communiquer une explication plausible, ni à prendre les mesures qui s'imposaient.

La conclusion

➜ **Le caractère exceptionnel et difficilement admissible de ce dysfonctionnement, ainsi que le traitement défaillant des nombreuses réclamations par l'établissement distributeur a paru au Médiateur de nature à justifier, en équité, que La Poste accorde aux plaignants une compensation supplémentaire.**
Il a également été recommandé à La Poste de clarifier les modalités d'exécution des contrats de réexpédition dans les résidences dont la distribution interne est assurée par des gardiens, qui ne ressortent pas de la clause de l'article 2 précité.

Boîte aux lettres surchargée et rédaction des adresses

Afin d'éviter des recherches excessives aux facteurs pour identifier le point de remise, la rédaction de l'adresse doit être adaptée.

LE LITIGE

Madame B. se plaint d'importantes perturbations dans la distribution du courrier qui lui était adressé. Elle demande le remboursement d'un préjudice qui en a résulté.
L'enquête diligentée auprès de l'établissement distributeur a révélé que Madame B. réside dans un immeuble collectif (habitat vertical) dont le hall d'entrée, dans un état impeccable, comprend une batterie de 32 boîtes aux lettres, normalisées et neuves. Les photographies de la boîte aux lettres de Madame B., communiquées par La Poste, révèlent qu'elle porte un numéro bien identifié (141) et comporte cinq noms différents, incluant celui de Madame B.

L'ANALYSE

Il est apparu au Médiateur que le nombre des résidents desservis par cette unique boîte aux lettres était de nature à allonger dans des proportions non négligeables le travail d'identification du facteur. On imagine aisément que si chacune des boîtes aux lettres de la batterie comportait autant de mentions, ce n'est pas 32 emplacements que le facteur devrait mémoriser ou rechercher systématiquement, mais 160, ce qui n'est pas envisageable.

Le Médiateur a donc considéré légitime, au visa des conditions générales de vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste et de la norme expérimentale AFNOR XP Z 10-011 de mai 1997 sur la structure de l'adresse, que La Poste estime que le nombre de destinataires desservis par la seule boîte aux lettres de Madame B. était excessif. Il a recommandé à La Poste d'avertir Madame B. que, désormais, son adresse, ainsi que celle de toutes les personnes qui demeurent avec elle, devait être rédigée de l'une des deux façons suivantes :

« Madame (ou Monsieur) X
Boîte aux lettres N° 141
N° et nom de voie
Code postal et localité »

La mention du N° de boîte aux lettres, partie intégrante de l'adresse, permet en effet d'alléger la tâche d'identification du facteur.

Si une telle solution n'était pas adoptée, il a été fait observer à Madame B. qu'elle avait tout intérêt à faire rédiger l'adresse des personnes demeurant avec elle de la façon suivante, en ne conservant que son seul nom sur la boîte aux lettres :

« Madame (ou Monsieur X)
C/o Madame B.
N° et nom de voie
Code postal et localité »

Ce libellé alternatif, comportant un seul point d'entrée, ce qui semble préférable, est apparu également de nature à alléger la tâche du facteur.

La conclusion

➜ **Le Médiateur a recommandé à La Poste d'informer Madame B. de ces modalités de rédaction de l'adresse, et d'en tirer les conséquences opérationnelles.**



Indisponibilité de timbres-poste du montant de l'affranchissement de son envoi

LE LITIGE

Madame F. veut envoyer un courrier de convocation à l'ensemble des 260 adhérents de son association dont elle est la Présidente. Elle opte pour le tarif « Écopli » – qui est de 0,87 € – pour son envoi dont le poids unitaire est de 30 g.

La requérante se plaint que La Poste n'ait pas été en mesure de lui fournir 260 timbres-poste à 0,87 € et qu'elle ait dû choisir à la place le tarif de la « Lettre Verte » qui est de 1,02 € pour l'échelon de poids en question. Elle demande que La Poste lui rembourse la différence entre les deux tarifs, soit 39 € (soit 0,15 € l'unité x 260 plis).

L'ANALYSE

Après enquête auprès des services de Phil@poste et du Réseau La Poste, il s'avère que La Poste ne propose pas de timbre-poste spécifique, de type « Marianne », pour la tarification de 0,87 € qui correspond à celle d'un envoi de moins de 50 g en « Écopli ».

Ainsi, le client qui souhaite expédier un envoi, au tarif de 0,87 €, doit recourir à une combinaison d'affranchissement en utilisant par exemple :

- le timbre-poste « Marianne » à 0,83 € de couleur bleue (habituellement utilisé pour les envois prioritaires de moins de 20 g à destination de l'Europe) ;

- et un complément d'affranchissement de 0,04 €, soit sous forme de timbres-poste « Marianne », soit sous forme de vignettes d'affranchissement éditées à l'automate.

Compte tenu du nombre de plis – plus de 250 –, que Madame F. devait envoyer pour le compte de son association, il est compréhensible que les services postaux lui aient proposé une formule dans laquelle il n'y avait qu'un seul timbre à coller par enveloppe. Mais, la solution proposée – celle du timbre-poste à 1,02 € de la gamme de la « lettre verte » – était plus onéreuse.

Aucune erreur de gestion ou d'approvisionnement ne peut être retenue à l'encontre des services du Réseau La Poste puisqu'il n'existe pas de timbre-poste à 0,87 €. La Poste commercialise des timbres-poste courants (du type « Marianne et la jeunesse »), de valeurs et de couleurs différentes, pour les affranchissements les plus fréquemment utilisés par les clients. Pour les affranchissements moins courants, La Poste propose à ses clients d'utiliser des compléments d'affranchissement pour parvenir à la somme demandée.

Il ne peut donc pas être fait grief à La Poste de ne pas avoir été en mesure de proposer à Madame F. un affranchissement, sous forme de timbre-poste unique, pour son envoi à 0,87 €. Cependant, il paraît justifié que La Poste accepte, à titre de geste commercial, de rembourser à Madame F. le montant de la différence, de 39 €, qu'elle réclame.

La conclusion

➜ En conséquence, le Médiateur a proposé que La Poste rembourse à Madame F., à titre de geste commercial, la somme de 39 € (soit de 0,15 € x 260 plis), qui correspond à la différence d'affranchissement entre le tarif de la « Lettre Verte » et celui de l'« Écopli » pour son dépôt de 260 courriers.





EXEMPLES DE MÉDIATION Courrier





Qualité pour agir en médiation sur la distribution fautive de lettres recommandées

Un Président de conseil syndical sans mandat spécifique n'a pas qualité pour agir en médiation au nom de sa copropriété ; la responsabilité de La Poste est engagée sans limitation en cas de remise fautive à un tiers non autorisé.

LE LITIGE

Monsieur B. se présente devant le Médiateur comme Président du conseil syndical de la résidence S.

Le Médiateur a estimé que sa demande n'était pas recevable à ce titre. Le conseil syndical d'un immeuble en copropriété ne dispose pas de la personnalité morale et Monsieur B. ne justifiait pas de mandat de l'assemblée générale du syndicat pour représenter ce dernier dans un processus de médiation, ce pouvoir de représentation étant normalement dévolu au syndic.
Le dossier a néanmoins été traité en considérant la demande de Monsieur B. comme émanant d'un simple copropriétaire.

Monsieur B. se plaignait que la convocation par lettres recommandées de mai 2014 de l'assemblée générale du syndicat des copropriétaires de la résidence S. devant se tenir le 5 juin 2014 ait été partiellement distribuée, de façon irrégulière, au gardien, entraînant l'obligation de convoquer une nouvelle assemblée par nouvelles lettres recommandées. Il demandait le remboursement de l'ensemble des frais (photocopies, affranchissement) relatifs à ce nouvel envoi, justifiés à hauteur de 1 300 €.

L'ANALYSE

La Poste a distribué par erreur l'ensemble des lettres recommandées litigieuses au gardien de la résidence.

Or, l'examen de la liste des procurations de la résidence considérée a révélé que seulement cinq résidents avaient régulièrement donné mandat (procuration) au gardien, afin de donner décharge à La Poste des envois recommandés leur étant adressés. La distribution des autres convocations était donc irrégulière, au visa de l'article 64 du décret n° 67-223 du 17 mars 1967 pris pour l'application de la loi n° 65-557 du 10 juillet 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis et de l'article 7.2 des conditions spécifiques de vente du service utilisé. Cette irrégularité entraînant la nullité de l'assemblée générale ainsi convoquée, sa conséquence directe a été l'obligation pour le syndic de convoquer une nouvelle assemblée générale.

La conclusion

➜ Dès lors, la responsabilité postale étant engagée dans ce cas selon le droit commun, sans limitation, Le Médiateur a estimé que La Poste était tenue de réparer l'intégralité du préjudice ayant résulté de la faute commise. Il a donc invité Monsieur B. à demander à son syndic de formuler cette demande indemnitaire auprès de La Poste.

Equité

Faute dans la distribution d'une lettre suivie

Une grave erreur de La Poste dans la distribution d'une lettre engage la responsabilité de La Poste sans limitation.

LE LITIGE

L'Ambassade des États-Unis a envoyé à Monsieur A., qui devait partir à Boston en septembre 2014 afin de poursuivre ses études, une lettre suivie contenant son visa. Monsieur A. invoque aux fins de dédommagement l'erreur commise par La Poste lors de la distribution de l'objet, qui a justifié la délivrance d'un nouveau passeport en urgence (Monsieur A., ayant dû se déplacer à Paris et acquitter des frais supplémentaires) et son changement de billet d'avion afin de pouvoir être présent à la rentrée scolaire aux États-Unis.

Le suivi informatisé de l'objet fait état d'une « distribution en boîte aux lettres du destinataire » le 21 août.

L'enquête a révélé que l'envoi avait été déposé dans la boîte aux lettres d'un tiers qui, l'ayant retrouvé à son retour de congés estivaux, l'a rapporté au Maire de la commune de résidence de Monsieur A.

L'ANALYSE

Lors de la remise d'une lettre suivie, le facteur enregistre une information électronique qu'il injecte dans le suivi informatique de l'envoi, conformément aux engagements de La Poste. Cette opération suppose que le facteur vérifie soigneusement qu'il a rempli ce qui constitue l'essence même de sa mission, à savoir remettre le courrier en boîte aux lettres à l'adresse de son destinataire, et non au hasard. En l'espèce, le facteur avait distribué l'envoi dans une boîte aux lettres inconnue dans un bourg limitrophe de celui de destination, certes disposant du même code postal.

Contrairement à ce que soutient La Poste, les limitations de responsabilité édictées par les articles L.7 et L.8 du code des postes et des communications électroniques ne sont pas applicables en un tel cas, et La Poste a engagé sa responsabilité dans les conditions du droit commun.

La conclusion

➜ **Le Médiateur a donc préconisé que l'ensemble des postes de préjudice exposés et justifiés par le plaignant, conséquence directe et inévitable de la faute commise, lui soient remboursés (frais de renouvellement de passeport et de visa ; billets de train que Monsieur A. a dû acquitter afin de se rendre à l'Ambassade des États-Unis dans le cadre de la procédure de délivrance directe en main propre du passeport ; différentiel de coût entre le billet d'avion initialement acheté et celui que Monsieur A. a dû racheter en urgence).**







EXEMPLES DE MÉDIATION Courrier

Durée d'un contrat de réexpédition du courrier

LE LITIGE

Madame M. se plaint que La Poste n'ait pas continué à lui réexpédier son courrier après la fin de son contrat de réexpédition.

L'ANALYSE

Madame M. a souscrit un contrat de réexpédition d'une durée d'un an à compter d'août 2009. Sur toute la période du contrat, aucun dysfonctionnement n'a été ni observé par La Poste, ni signalé par Madame M.

Dix-sept mois après la fin de ce contrat, Madame M. reçoit à son ancienne adresse une lettre recommandée émanant du greffe d'un tribunal : il s'agit de la convocation à une audience de conciliation, préalable à une saisie sur rémunérations. Cette lettre est présentée à l'ancienne adresse de Madame M. où celle-ci ne réside plus (il n'y a aucun nom sur la boîte aux lettres) ; elle est mise en instance au bureau de proximité, et enfin, retournée à l'envoyeur au terme du délai d'instance de quinze jours.

Non informée de cette convocation, Madame M. ne se présente pas à l'audience et le tribunal rend un jugement qu'elle estime lui être particulièrement défavorable. Déclarant que le facteur savait qu'elle ne résidait plus à son ancienne adresse, elle conteste le motif du retour de sa lettre (non réclamée) et demande à La Poste réparation de son préjudice. De son côté, La Poste fait valoir qu'en dehors des dates du contrat, elle n'est plus tenue de réexpédier le courrier.

La conclusion

➜ **La réexpédition du courrier est un contrat passé entre La Poste et ses clients : comme tout contrat, il oblige ses parties au respect de ses clauses. Il est tout aussi important de ne pas interrompre la réexpédition avant la fin du contrat, que de ne pas la poursuivre après. En effet, le titulaire du contrat pourrait décider de réinvestir son ancienne adresse ou au contraire vouloir couper les ponts avec celle-ci. Certes, rien n'interdit (il y est même invité) à un facteur de corriger d'autorité une erreur d'adressage et de distribuer (ou réacheminer) un envoi mal adressé, lorsqu'il connaît parfaitement le destinataire de cet envoi. Mais au cas d'espèce, le facteur, débutant, ne connaissait ni les antécédents de sa tournée en matière de contrats de réexpédition, ni Madame M., Le Médiateur a donc donné raison à La Poste.**

Interruption de la distribution du courrier

Lorsqu'elle envisage une interruption de la distribution, La Poste doit solidement motiver ses décisions.

LE LITIGE

Monsieur P. critique le courrier que la plateforme de distribution du courrier de R. lui a adressé le 24 décembre 2013, notamment en ce qu'il lui demande de déplacer sa boîte aux lettres en bordure de voie publique, mesure qu'il considère discriminatoire.

L'ANALYSE

Le Médiateur a visé les articles L.1, L. 3-2, R.1-1-5 du code des postes et des communications électroniques, l'article R.111.14-1 du code de la construction et de l'habitation et l'arrêté d'application du 29 juin 1979, et écarté l'article 3.2.3 des conditions générales de vente de La Poste, déclaré illégal par l'ARCEP, pour estimer que les critères essentiels d'implantation des boîtes aux lettres sont l'accessibilité des véhicules postaux et la sécurité des personnels et des véhicules de distribution, et ceci, indépendamment du statut public ou privé de la voie. En effet, une voie privée peut parfaitement demeurer « ouverte à la circulation publique ». Cela était le cas s'agissant de la rue où demeure le requérant.

Cependant, si l'accès aux boîtes aux lettres est difficile, dangereux, ou rallonge excessivement le parcours du facteur, La Poste ne commet aucune faute en n'acheminant pas le courrier jusqu'à ces boîtes.

Dans ce dossier, La Poste a finalement convenu ne justifier d'aucun motif sérieux pour modifier l'emplacement du point de raccordement postal. Le courrier postal critiqué par Monsieur P., d'ailleurs motivé de façon erronée et insuffisante, était donc dépourvu de tout fondement. Fort heureusement, il ne semble pas avoir eu de suite.

Le Médiateur a en outre rappelé à La Poste qu'elle gagnerait à mettre en œuvre certains principes rappelés dans la réponse ministérielle (JO Sénat du 11/10/2012 – page 2246), à savoir : « *La Poste doit tenir compte des réclamations de ses clients […]. Les réclamations doivent faire l'objet d'une étude particulière afin d'aboutir à un compromis permettant l'accomplissement de la mission de service universel confiée à La Poste, dans des conditions satisfaisantes pour les clients, qui soient exemptes de tout danger pour le service postal.* » La Poste n'ignore en effet pas que le déplacement du point de distribution, même s'il est justifié, entraîne un bouleversement des habitudes des usagers. Elle ne peut que trouver des avantages à motiver ses éventuelles demandes en ce sens de façon rigoureuse et conforme au droit, et en accordant un délai raisonnable aux usagers (qui ne paraît pas pouvoir être inférieur à trois mois) afin de se mettre en conformité, en étudiant avec bienveillance les cas particuliers.

Il ne suffisait pas, comme en l'espèce, d'affirmer que « le facteur et son encadrement avaient estimé que la distribution était difficile à cette adresse ». Encore fallait-il veiller à respecter les règles rappelées ci-dessus avant de mettre en œuvre quelque mesure restrictive que ce soit.

La conclusion

➜ Le Médiateur a donc recommandé à La Poste d'assurer sans délai et sans restriction une distribution normale du courrier à l'adresse de Monsieur P.







Remboursement des frais de port

LE LITIGE

S'apercevant de l'escroquerie dont il est victime, un usager demande à La Poste de lui restituer, sitôt après leur enregistrement au guichet, les trois envois recommandés qu'il vient d'expédier. La Poste lui restitue ses envois. Cependant, lorsque le client demande le remboursement des frais de port de ses envois, La Poste, considérant que les frais de port sont dus dès lors que les envois étaient acceptés au guichet, lui oppose un refus.

L'ANALYSE

Dans cette affaire, le Médiateur a pu montrer que la position de La Poste était juridiquement fragile. En effet, l'article 4.7.1 des Conditions générales de vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste stipule :

« Le client acquitte, (au plus tard au moment du dépôt de l'envoi), l'affranchissement dû au tarif en vigueur au jour du dépôt et correspondant à la nature de son envoi. Ces frais doivent être payés au plus tard au moment du dépôt de l'envoi. L'affranchissement acquitté rémunère le service d'acheminement et de distribution d'un envoi postal jusqu'à la première adresse mentionnée sur l'envoi, ainsi que, le cas échéant, le retour à l'expéditeur de tout envoi postal non distribuable (…) »

Or, ce texte, le seul qui soit de nature à apporter un éclairage juridique sur l'affaire de l'espèce, se prête à des interprétations divergentes.

D'un côté, il subordonne la prise en charge d'un envoi au paiement de ses frais de port : on pourrait donc penser que les frais de port sont définitivement acquis à La Poste quoi qu'il se produise dans la vie de l'envoi après sa prise en charge, ceci d'autant que les tarifs postaux grand public font l'objet d'une péréquation : égaux pour tous, ils ne sont pas dépendants de la distance parcourue.

Mais d'un autre côté, ce texte indique que les frais de port rémunèrent l'acheminement et la distribution d'un envoi : on pourrait donc penser qu'il est inéquitable de percevoir ces frais de port lorsque ni l'acheminement ni la mise en distribution de l'envoi ne sont réalisés.

La conclusion

➜ Considérant que l'analyse du Médiateur était équitable, en l'espèce, La Poste a accepté, à titre commercial, de rembourser à l'usager la moitié de ses frais de port. Le plaignant a accepté cette proposition.

Recommandations du Médiateur COURRIER



L'uniformisation des règles d'adressage des envois en poste restante pour le Courrier et le Colis

La Poste Restante est un service jusqu'alors réservé au domaine du Courrier qui a été ouvert aux produits Colis (cf. le lancement d'une offre Poste Restante pour le Colis le 19 décembre 2013).

L'article 14 de la Convention Postale Universelle précise que *« l'adresse des envois expédiés en Poste Restante doit indiquer le nom du destinataire, de la localité, du pays de destination […]. La mention Poste Restante doit être écrite en caractère gras du côté de l'adresse ».*

Cette règle est reprise dans la note de procédure Courrier relative aux envois en Poste Restante qui précise que *« l'envoi d'un courrier à une adresse en Poste Restante se fait sans aucune formalité préalable : il suffit d'indiquer les nom et prénom du destinataire, la mention Poste Restante, le code postal et la commune ».* Dans le cas où plusieurs bureaux de poste sont implantés dans une même commune, si l'adresse ou le nom de bureau n'est pas précisé, le courrier est acheminé au bureau principal.

Les règles d'adressage présentées dans la note accompagnant le lancement d'une offre Poste Restante pour le Colis sont différentes de celles prévues pour un courrier. L'adresse indiquée sur le colis doit être celle d'un bureau de poste et le nom du bureau doit obligatoirement être précisé dans l'adresse de destination pour les communes ayant plus d'un bureau.

Par ailleurs, d'autres types d'adressage sont acceptés pour les colis, certains prévoyant que la mention Poste Restante ne soit pas inscrite.

Or, à l'occasion de litiges portés à la connaissance du Médiateur, il est apparu que certaines personnes mal intentionnées se faisaient adresser des colis à leur nom à l'adresse d'un bureau de poste sans que l'expéditeur ne puisse soupçonner qu'il ne s'agissait pas de l'adresse du destinataire.

Le Médiateur émet la recommandation que les règles d'adressage, pour les courriers et pour les colis, soient identiques et notamment que la mention poste restante soit obligatoire dans tous les cas.

Réponse de La Poste

➜ **Si le caractère obligatoire de la mention « Poste Restante » comme composante de l'adresse est bien mentionné explicitement dans l'article 4.2. (adressage) des conditions générales de vente applicables aux prestations Courrier-Colis, ainsi que sur le site Internet www.laposte.fr, il apparaît en effet que cette exigence ne figure pas sur la fiche « Poste Restante » dans les lutins/lutrins des agents de La Poste en contact avec le public. Les exigences en matière d'adresse seront par conséquent complétées à la prochaine mise à jour des lutins/lutrins. L'exigence ne doit toutefois pas se traduire par un retour systématique à l'expéditeur en cas de mention « Poste Restante » manquante à l'arrivée. L'attention des équipes sera appelée pour agir avec le plus grand discernement.**

La modification du format de date en anglais

Sur le site Internet de La Poste « La Boutique du courrier », la date indiquée, sur un courriel, est celle du format en anglais, telle que 04/29/14.
Si les dates au-delà du 12e jour ne posent pas de problème de compréhension car les jours ne peuvent être confondus avec les mois, il peut en être différemment pour celles dont le jour est inférieur à 12. Cela peut se révéler sources d'erreur d'interprétation lors du traitement d'une réclamation lorsque la date est importante pour vérifier la fiabilité des indications délivrées par le plaignant.
Ainsi, faute d'une parfaite connaissance du format anglais, la date du 4 février 2014, indiquée selon la datation française 04/02/2014, risque d'être comprise, à tort, selon la datation anglaise 02/04/2014, comme étant celle du 2 avril 2014.
C'est la raison pour laquelle le Médiateur émet la recommandation de dater selon le format de date français.



Réponse de La Poste

➜ Cette anomalie technique a été prise en compte par les services de la Branche Numérique en vue de la corriger. Les courriels concernés pouvant présenter une date au format anglais sont en cours d'identification. Tous les courriels émis dans le cadre de la Boutique en Ligne de La Poste, encore dans ce cas, seront modifiés courant mars 2015 afin de présenter une date au format « jour/mois/année ».

L'impossibilité de rendre une prestation de réexpédition

Il arrive de plus en plus souvent que La Poste se trouve, pour des raisons logistiques ou, surtout, contractuelles, dans l'impossibilité de mettre en œuvre des contrats de réexpédition temporaire ou définitive du courrier, qu'ils soient souscrits par des particuliers ou des entreprises.

Dans certains cas, on observe des délais préoccupants entre la date effectivement prévue pour la mise en œuvre du contrat et la notification au souscripteur de l'impossibilité de mise en œuvre, ces délais pouvant atteindre plusieurs mois. En outre, les notifications apparaissent souvent insuffisamment motivées, ou motivées de façon peu claire.

Il est donc dommageable que La Poste, lorsqu'elle est conduite à refuser de mettre en œuvre un contrat de ce type, ne notifie pas son refus motivé au souscripteur dans les meilleurs délais, et, en tout état de cause, avant la date de début d'exécution du contrat (sur lequel La Poste s'impose des délais très courts, 2 jours si la souscription est intervenue par Internet, 5 jours dans les autres cas) afin, d'une part, d'en informer celui-ci, d'autre part, de lui permettre de le contester, s'il l'estime utile. Certaines contestations se révèlent d'ailleurs, tout à fait fondées. Une simple information téléphonique, comme on le voit dans certains dossiers, apparaît notamment très insuffisante.

Le Médiateur émet la recommandation que La Poste s'engage contractuellement à avertir de telles situations ses clients « dans les meilleurs délais ». Il paraît nécessaire qu'elle mette en œuvre des procédures de vérification systématiques et rapides afin d'éviter ces longues périodes d'inexécution du contrat, qui plongent les souscripteurs dans le désarroi et sont susceptibles de leur causer de sérieux préjudices.

Réponse de La Poste

➜ Suite à de nombreux échanges avec les services de l'ARCEP, La Poste a fait évoluer les conditions spécifiques de vente de la réexpédition sur les rares cas où ce service est impossible à rendre.
Les cas d'exclusion auparavant laissés à l'appréciation de l'établissement ont ainsi été supprimés du contrat. En revanche, le contrat précise désormais que l'absence de boîte aux lettres, ou l'absence de mandataire susceptible de s'y substituer, rend le service impossible.
Les cas évoqués sont par conséquent limités et parfaitement objectivés.

Les délais pour informer le client sont généralement allongés du fait d'un problème d'adressage et des difficultés de La Poste pour joindre celui-ci. Si le client, malgré les avertissements figurant au contrat, y souscrit tout de même, La Poste se trouve souvent dans l'impossibilité de prévenir le client, avant que celui-ci ne contacte le 36 31. Moins de 5 % des clients indiquent en effet un numéro de téléphone dans les contrats. Pour limiter cette problématique, La Poste envisage dans les contrats « papier », comme cela est le cas pour les contrats en ligne, de demander l'inscription des adresses e-mail des clients.

L'absence de conditions spécifiques de vente de la lettre suivie

La Poste propose dans la gamme de ses produits le Prêt-à-Poster « Lettre Suivie ». Selon le « Guide des tarifs courrier », disponible dans tous les points de contact postaux ainsi que sur le site www.laposte.fr, la « Lettre Suivie » est *« une enveloppe pré-timbrée, affranchie au tarif de la Lettre Prioritaire, intégrant un service de suivi ».*
Par analogie avec le régime indemnitaire applicable à la lettre recommandée ou aux colis, un consommateur non averti peut penser, en toute bonne foi, que son envoi « Lettre Suivie » fait l'objet d'un suivi individualisé à chaque étape de son traitement et qu'il bénéficie d'un système d'assurance en cas de perte.
D'une part, le seul suivi dont bénéficie la « Lettre Suivie » est sa preuve de distribution. Cela signifie que si la « Lettre Suivie » est perdue au dépôt ou en cours de traitement, l'expéditeur ne pourra bénéficier d'aucune information.
D'autre part, en l'absence de conditions de vente spécifiques à la « Lettre Suivie », ce sont les conditions générales de vente Courrier-Colis qui s'appliquent en cas de perte. Celles-ci stipulent que *« pour les envois bénéficiant d'un procédé de suivi, l'indemnité en cas de perte ou d'avarie ne peut excéder trois fois le tarif d'affranchissement payé par l'expéditeur ».*
Le Médiateur émet la recommandation que les caractéristiques du suivi (la seule preuve de distribution) et les modalités d'indemnisation en cas de perte figurent en toutes lettres sur l'emballage de la « Lettre Suivie » afin qu'un consommateur non averti ne puisse se méprendre ou alléguer un éventuel défaut d'information sur le produit utilisé.

Réponse de La Poste

➜ Conscient de la lacune constituée par l'absence de conditions spécifiques de vente pour la Lettre Suivie, La Poste a décidé de mettre en ligne, suite à l'insertion de ce produit dans le service universel, des CSV pour ce service. Elles sont accessibles en cliquant sur la mention « Détail » de ce produit de la fiche du produit, en suivant le lien : http://www.laposte.fr/particulier/courriers-colis/envoyer-une-lettre-ou-un-petit-objet-vers-la-france-metropolitaine-et-l-outre-mer/(page)/au-depart-de-france-metropolitaine
S'agissant de l'inscription de mentions « extraites des CSV » sur le contenant, ce point est intégré dans les réflexions d'évolution du produit, si les volumes actuellement très faibles d'envoi de ce type devaient progresser.

Éléments statistiques COLIS



Après une hausse significative du nombre de saisines reçues en 2013 (3 150), l'année 2014 connaît une baisse de 16 % (2 645 dossiers).
L'intermédiation diminue encore par rapport à l'année précédente passant de 3 à 2 % du nombre de saisines. La proportion d'avis favorables régresse de 78 % à 74 %. La durée de traitement des dossiers s'établit à 27 jours. Le montant moyen de l'indemnisation augmente légèrement en passant de 190,50 € à 198 €.

2338
dossiers ouverts

Le mode de saisine par un intermédiaire diminue cette année encore passant de 3 % en 2013 à 2 % en 2014. 98 % des requérants préfèrent donc saisir directement le Médiateur sans recourir au service d'un intermédiaire. Ce sont les associations de consommateurs qui sont les intermédiaires les plus représentatifs avec 33 % des saisines indirectes contre 27 % l'année précédente. Les avocats ou conseils ont porté 25 % des saisines indirectes à la connaissance du Médiateur, d'autres médiateurs en ont transmis 14 % et le Défenseur des droits 11 %. Au total, il y a seulement eu 57 interventions en 2014 pour 92 en 2013.

10 % des saisines proviennent de personnes morales (entreprises, associations, syndicats, ou collectivités territoriales) et 90 % proviennent de particuliers. Le rapport entre personne morale et particulier est constant entre 2014 et 2013 à 9 %. Ce sont des petites et moyennes entreprises, TPE et PME qui s'adressent au Médiateur.

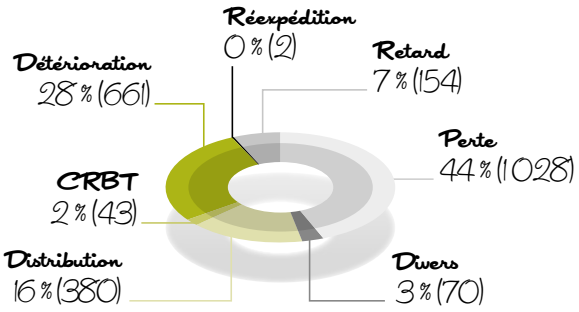
Le taux de pré-saisines a crû très nettement puisque 29 % des requérants en 2014 contre 15 % en 2013 ont formulé leurs pré-saisines via site du Médiateur. Le site du Médiateur, par son aspect didactique et sa facilité d'accès, séduit sans cesse davantage de requérants, d'autant qu'ils sont utilisateurs du e-commerce, et donc rompus à l'usage des outils de l'Internet. Ce taux est appelé à progresser encore plus largement.

La répartition par catégories de litiges

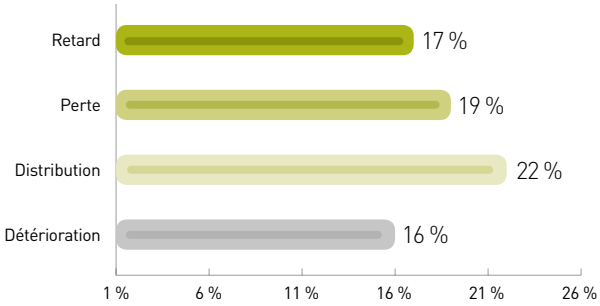
Au regard du volume total des dossiers reçus en médiation, la part de l'activité Colis était de 29 % en 2013. Avec 2 338 dossiers, elle ne représente plus que 21 % en 2014. Deux hypothèses non exclusives l'une de l'autre peuvent être formulées pour tenter d'expliquer la baisse du nombre de dossiers transmis. Elle peut résulter de l'amélioration de la qualité du service fourni par les services opérationnels de ColiPoste. Elle peut également signifier que le Service Clients ColiPoste donne davantage satisfaction au client en lui répondant rapidement et conformément à ses attentes.

Au fil des années, la cause première des litiges reste la perte à hauteur de 44 % comme en 2013. Les autres griefs sont

Répartition des dossiers par catégories de litiges



Part de l'international dans les avis émis



la détérioration pour 28 % contre 25 % précédemment, puis la distribution pour 16 % en augmentation de 2 points par rapport à 2013. Le vocable « distribution » recouvre la distribution d'un objet à proprement parler, mais aussi les opérations en amont et en aval qui participent de l'organisation de la distribution.

L'éligibilité des saisines

L'année 2014 enregistre une forte chute des saisines éligibles qui passent de 1 550 en 2013 à 1 173 en 2014. Le taux d'éligibilité est de 50 %. Parallèlement, le nombre de saisines non éligibles a également considérablement décru, confirmant la baisse du volume des saisines relatives au Colis.

Ce sont les litiges relatifs à la détérioration des envois qui sont majoritairement éligibles à 64 %, avec un taux inférieur à 2013 (71 %). Le taux élevé d'éligibilité pour le motif de la détérioration s'explique par le fait que ces affaires, souvent complexes, ont généralement fait l'objet d'investigations fouillées de la part des services postaux avant d'être soumises à l'examen du Médiateur. Aussi, c'est opportunément que le requérant s'adresse à lui en derniers recours.



Avec un taux de 51 % contre 53 % l'année antérieure, les litiges relatifs à la perte sont également en grande partie éligibles.

Cependant, les saisines portant sur des retards, qu'ils soient avérés ou présumés, sont transmises au Médiateur souvent de façon prématurée. Il en ressort un taux d'éligibilité faible à 27 % seulement et en diminution de 2 points par rapport à 2013.

Le motif du contre-remboursement, avec l'abandon du service, est devenu très faible avec 43 saisines contre 114 auparavant.

Les saisines qui sont non éligibles pour une médiation sont envoyées dans leur quasi-totalité (97 %) au Service Clients ColiPoste où elles reçoivent un traitement en première instance, voire en recours. Elles peuvent bien sûr ensuite devenir éligibles, si la réponse apportée par le Service Clients ColiPoste ne satisfait le requérant que partiellement ou pas du tout. Ce fut le cas pour 168 saisines en 2014, soit environ 14 % du volume total des saisines qui étaient non éligibles dans un premier temps.

Les saisines relevant de l'international

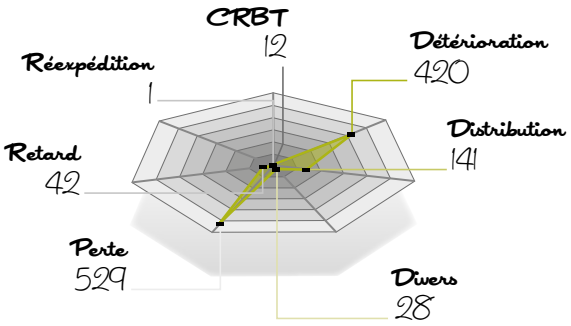
Le volume de saisines éligibles liées à l'international a diminué pour passer de 274 en 2013 à 210 en 2014. Elles représentent 18 % des saisines éligibles contre 20 % l'année antérieure. Cette baisse s'inscrit dans une tendance sur plusieurs années qui résulte vraisemblablement de l'amélioration de la qualité des prestations sur les flux import et export.

Le traitement de litiges relevant de l'international présente la particularité de devoir rechercher des éléments d'information auprès d'offices postaux étrangers. Il s'avère que pour certaines destinations, il est difficile d'obtenir des réponses exploitables, même parfois embryonnaires, qui sont pourtant indispensables pour instruire correctement le dossier. Ces situations sont dommageables pour le requérant à double titre. Tout d'abord, parce que le temps d'instruction est supérieur à la normale puisque la règle UPU prévoit un délai de 90 jours à l'international. Ensuite, l'enquête auprès de l'opérateur étranger peut se révéler stérile et ne déboucher sur aucun résultat exploitable.

Éléments statistiques **COLIS**

1 173
avis émis

La répartition des avis émis



Les avis émis

En 2014, 1 173 avis ont été émis contre 1 631 avis en 2013, en diminution de 29 %. Durant l'année 2014, 97 % des saisines éligibles ont été transmises au Service Clients ColiPoste, ce qui représente un volume de 1 134 saisines contre 1 505 en 2013. La transmission au Service Clients ColiPoste vise à obtenir toutes informations et pièces nécessaires à une analyse exhaustive du dossier.

39 saisines ont été envoyées à d'autres entités postales, dès lors que le sujet évoqué les concernait directement. Ces entités peuvent être des Directions territoriales du Réseau La Poste ou encore des Directions Territoriales du Colis, voire des DSCC.

Les avis émis par le Médiateur ont été pour 74 % d'entre eux, favorables ou partiellement favorables au requérant. Même en légère baisse par rapport à 2013 (78 %), ce taux démontre le bien-fondé des démarches des requérants. Les litiges nés de problèmes relatifs à la distribution sont majoritairement générateurs d'avis favorables au requérant (85 %). Les litiges dont le motif est la détérioration ou le retard se traduisent aussi en règle générale par des avis favorables avec respectivement des taux de 73 % et 72 %. La perte a représenté 529 saisines éligibles contre 729 en 2013. Ce motif représente 45 % des saisines en 2014 contre 45 % l'année 2013. Elles donnent lieu à des avis favorables pour 72 % d'entre elles.



Les délais de traitement

Les délais de traitement se sont nettement améliorés en 2014 passant de 33 jours en 2014 à 26,5 jours en 2014. Pour la deuxième année consécutive, c'est une amélioration tout à fait significative qui vient s'inscrire au bénéfice du requérant qui a reçu l'avis très rapidement. Cette amélioration est le fruit de la performance globale de l'ensemble de la chaîne de traitement, qui se compose d'une succession de phases de durées variables. Chaque phase a donc évidemment une incidence directe sur la performance globale du processus. Ainsi, il apparaît que le temps d'émission de l'accusé de réception au requérant s'est légèrement dégradé pour se situer à 4,8 jours contre 4,2 jours en 2013. Cependant le temps d'attente des pièces en provenance du Service Clients enregistre une diminution particulièrement remarquable passant de 17 jours en 2013 à 13 jours en 2014. Cette performance permet pour la première fois de faire mieux que l'objectif fixé à 15 jours. L'instruction des dossiers a également été réalisée plus rapidement que l'an passé, avec un gain de 2 jours pour s'établir à 14 jours.

Chaque maillon de la chaîne de traitement, depuis l'inscription du dossier jusqu'à la rédaction et l'envoi de l'avis, a été particulièrement efficient.

Les indemnisations suite à avis

Nombre de litiges par tranche d'indemnisation

Indemnisations	Nombre	%	Valeur
< 30 €	202	26 %	3 598,60 €
31 € à 99 €	218	28 %	12 837,96 €
100 € à 299 €	198	26 %	34 210,96 €
300 € à 499 €	67	9 %	25 462,08 €
500 € à 1 000 €	69	9 %	46 606,35 €
> 1 000 €	11	1 %	28 908,95 €
Total	**765**	**100 %**	**151 624,90 €**

765 saisines éligibles ont donné lieu à indemnisation en 2014, soit 65 % d'entre elles contre 70 % en 2013. Le montant total des indemnisations est de 151 624 €. Le montant moyen

96 %

des avis émis
ont permis de résoudre
définitivement un litige

est de 198 € en quasi-stabilité par rapport à 2013 où il s'élevait à 190 €. La modicité du montant moyen des indemnisations est le reflet du montant moyen des envois, et particulièrement de ceux qui sont générés par le e-commerce entre particuliers.

54 % des indemnisations sont d'un montant inférieur à 100 €. Les différentes tranches d'indemnisation ne connaissent pas de variation notable de 2013 à 2014.

À l'instar du Courrier, il faut considérer qu'une indemnisation a une importance plus grande que son simple montant unitaire. En effet, l'indemnisation est le vecteur qui va permettre de restaurer ou à tout le moins de consolider une relation, qui a pu être momentanément altérée entre le client et La Poste.

Le taux de réussite

En 2014, ce sont moins de 4 % des avis qui sont contestés. 2014 consolide ainsi le taux de réussite de 96 % dans la résolution définitive du litige. La Poste a mis en œuvre la totalité des préconisations contenues dans les avis du Médiateur.

Le taux de réussite est le véritable indicateur de la satisfaction des clients quant à la résolution des litiges portés à l'examen du Médiateur. Cependant, certains requérants ont eu la délicatesse d'adresser leurs remerciements au Médiateur pour les explications fournies, même si l'avis pouvait ne pas leur être favorable.







EXEMPLES DE MÉDIATION Colis

Information insuffisante sur le régime indemnitaire d'un colis et conseil inapproprié

Une absence de mention lisible sur le régime indemnitaire d'un colissimo emballage vendu par La Poste engage la responsabilité de celle-ci, à l'instar du conseil d'un produit manifestement inadapté.

LE LITIGE

Monsieur H. invoque la perte d'un colissimo emballage pochette souple distribution sans signature. L'envoi contenait, selon Monsieur H., un iPhone de valeur non justifiée.
Monsieur H soulève le défaut d'information et de conseil de la part du guichet expéditeur afin de demander le remboursement l'objet qui s'y trouvait contenu. Il a déjà été indemnisé pour la perte de l'envoi à hauteur de 69 €.

L'ANALYSE

Le Médiateur a relevé que le régime indemnitaire attaché à l'envoi limitait l'indemnisation versée en cas de perte à 23 €/kg. C'est ce texte dont La Poste avait fait application en indemnisant Monsieur H.
Il a été observé que la preuve de dépôt de l'envoi n'indique pas, au recto de la liasse de transport, le régime indemnitaire de celui-ci. De même, la pochette souple colissimo comporte certes un cartouche portant l'inscription « € indemnisation en cas de perte et d'avarie » [sic], mais le montant n'en est pas précisé. En outre, les conditions spécifiques de vente figurant au dos de la preuve de dépôt sont imprimées en caractères beaucoup trop petits pour permettre la lecture.
La Poste a renoncé à soutenir que les conditions spécifiques de vente de ce produit sont accessibles sur d'autres supports, disponibles sur demande en bureaux de poste ou en ligne. En effet, dans le cas d'un achat immédiat sur recommandation du guichetier, ces considérations auraient été faiblement opérantes.

Le Médiateur a donc estimé que La Poste ne remplit ainsi pas l'obligation de clarté de l'information que met à sa charge le code de la consommation, d'autant que ce produit était à l'époque nouveau dans sa gamme. En outre, même si l'article 2.1 des conditions générales de vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste stipule que La Poste apporte « à la demande » de son client, toute précision utile, il n'était pas contesté que Monsieur H. était un client non habitué du service colissimo, dont il ne connaissait pas les caractéristiques. Monsieur H. avait en outre montré l'iPhone à l'agent qui lui avait préconisé le produit. Monsieur H. a donc été mal conseillé puisqu'il est notoirement connu qu'un téléphone portable de ce type, même usagé, vaut bien davantage que les 69 € contractuellement prévus en cas d'avarie. De toute évidence, le produit préconisé n'était donc pas adapté à l'envoi d'un tel contenu.

La conclusion

➜ Le Médiateur a donc émis l'avis en équité d'accorder une suite favorable à la demande de complément indemnitaire formulée par Monsieur H.

Colis perdus du fait de La Poste

Deux colis dépourvus de tout document suite à une erreur de La Poste.

LE LITIGE

Monsieur F., client professionnel de La Poste, s'est rendu dans son bureau habituel pour y déposer deux colis. Pendant qu'il rédige les documents d'accompagnement de ses colis, ceux-ci sont emportés par l'agent de collecte, dépourvus de tout document d'accompagnement. Les deux colis sont ensuite perdus dans le circuit postal, causant à leur expéditeur un préjudice commercial de plus de 2 000 €. Tout en reconnaissant son erreur, le bureau a rejeté la demande d'indemnisation de son client au motif *« qu'aucune ligne comptable ne s'y prête ».*

L'ANALYSE

L'instruction a consisté à établir la faute de La Poste, à évaluer au plus juste le préjudice direct du client, et à trouver un mode d'indemnisation respectant les règles de l'orthodoxie comptable.

La faute de La Poste, obligeant celle-ci à la réparation intégrale du préjudice direct de la victime de cette faute, a été rapidement admise par le Directeur du bureau de dépôt qui a accepté d'attester par écrit de la faute de ses services.

En prenant attache avec le plaignant, le Médiateur a appris que celui-ci était disposé à transiger sur une base de 500 € par colis perdu, majorée de 100 € au titre d'une consultation d'avocat, soit 1 100 € au total.

Enfin, le Médiateur est entré en relation avec le Directeur du réseau des bureaux afin de persuader celui-ci d'accepter les termes de l'arrangement proposé, et de trouver une solution comptable permettant d'indemniser le client.

La conclusion

➜ La proposition du Médiateur a été acceptée. La Poste a trouvé une solution pour indemniser son client de la somme qu'il demandait, moitié moindre que son préjudice commercial réel.



Distribution fautive d'un colis

La distribution fautive d'un colis à une adresse non identifiée engage la responsabilité de La Poste sans limitation, parfois même en cas de faute de l'expéditeur.

LE LITIGE

Monsieur B. a confié à La Poste un colissimo distribution sans signature à destination de Monsieur M., 11 rue G., 33800 Bordeaux, qui n'est pas parvenu à destination. L'envoi contenait une embouchure de trombone d'une valeur estimée à 100 €, mais non justifiée.

Monsieur B. affirme avoir commis une erreur lors de la rédaction de l'adresse du destinataire. Il s'agit en fait du « 45 cours R. » au lieu du « 11 rue G. », à Bordeaux. Le colis n'étant pas parvenu à destination, il demande néanmoins une réparation à hauteur du préjudice supporté.

L'ANALYSE

La Poste ne peut prouver avoir distribué l'envoi dans la boîte aux lettres du destinataire conformément à ses engagements contractuels et réglementaires, n'étant pas censée distribuer les colis au hasard dans n'importe quelle boîte aux lettres sous prétexte qu'elle se trouve « à l'adresse ». En effet, Monsieur M. n'existant pas au « 45 cours R. » et n'y ayant pas d'homonyme, il ne pouvait y avoir de boîte aux lettres à ce nom. Confrontée à cette situation, La Poste a dû considérer l'envoi comme non distribuable et le retourner à l'expéditeur.

En ne procédant pas ainsi, et en enregistrant l'envoi comme livré « à l'adresse du destinataire », ce qui était impossible, sans autre précision, elle a engagé sa responsabilité sans limitation, la distribution ayant été irrégulière.

Le Médiateur n'a pas admis que La Poste puisse invoquer, pour s'exonérer de sa responsabilité, l'erreur d'adresse de l'expéditeur, indifférente à l'analyse du litige.

La conclusion

➜ **Le Médiateur a recommandé à La Poste de rembourser à Monsieur B. la valeur du contenu de l'envoi litigieux. Monsieur B. a été dispensé de produire une facture afin de justifier son préjudice, le prix qu'il annonçait pour l'embouchure de trombone étant conforme aux prix usuels du marché.**





DROIT

Recommandations du Médiateur COLIS

Le suivi des colis interceptés

L'augmentation des escroqueries en ligne a fait progresser les demandes d'interception (ou de retrait) de colis de manière significative. C'est souvent dans les heures qui suivent l'expédition de son colis qu'un expéditeur réalise qu'il a été victime d'une escroquerie. Il demande alors à La Poste d'intercepter son colis afin de le lui retourner.
Dans son rapport 2011 (page 38), le Médiateur, pressentant le développement de ces escroqueries en ligne, avait invité La Poste à *« conduire une réflexion globale pour que l'ensemble des services concernés (…) disposent de procédures claires et efficaces qui permettent d'assurer au consommateur que tous les moyens ont réellement été mis en œuvre pour exécuter ses instructions ».*
Trois ans après, il apparaît que La Poste a engagé cette réflexion globale et réalisé d'importants progrès en la matière : nombreuses sont les demandes d'interception qui aboutissent. Cependant, il semble que le suivi des colis, sur le chemin du retour vers leurs expéditeurs, soit encore régulièrement déficient : le suivi s'interrompt après l'interception et les colis sont restitués en retour à leurs expéditeurs sans enregistrement des événements de suivi correspondants.
Aussi, le Médiateur émet la recommandation de poursuivre les actions engagées à la suite du rapport 2011, de manière à consolider les procédures de retrait et fiabiliser l'interception et le retour des envois. Deux pistes à cet effet semblent devoir être explorées :

- créer un événement de suivi spécifique *« intercepté à la demande du client retour à l'envoyeur »* et poursuivre le suivi jusqu'à la distribution en retour de l'envoi ;
- aménager les étiquettes rouges de spécification du motif de non-distribution en y ajoutant un motif relatif au retrait.

Réponse de La Poste

➜ Cette recommandation concerne le suivi des colis pour lesquels l'expéditeur, après avoir réalisé qu'il a été victime d'une escroquerie, a effectué une demande d'interception auprès de La Poste en vue de lui restituer ce dernier. Malgré la complexité du processus, de plus en plus de demandes d'interception aboutissent (plus de 70 % des 9000 demandes annuelles formulées auprès des services clients et de la direction de la sûreté de la branche Services-Courrier-Colis).
Cependant, les éléments de flashage n'indiquent pas un événement spécifique, mais un flashage « Retour Expéditeur » générique.
Il n'est pas actuellement envisagé d'ajouter des événements de flashage particulier à la liste déjà longue des événements figurant dans le suivi informatique que La Poste partage avec l'expéditeur. Ce point a cependant été intégré dans les réflexions de travail en vue de clarifier et de simplifier le suivi par les clients.
L'étiquette rouge, apposée sur le colis par le site de livraison en cas de retour expéditeur, renseigne sur le motif de non-distribution au destinataire, au moyen d'une case cochée sur le motif en cause. Le code à barre présent sur l'étiquette rouge n'a pas de relation avec le motif, il sert à diriger le colis. Dans son parcours de retour après interception, le colis fait l'objet de flashages à chaque étape, comme lors de son acheminement initial, flashages que le client peut suivre sur le site Internet.
Des rappels réguliers sont effectués au sujet de l'importance de tous les flashages.

Le caractère équivoque de la réponse sur la responsabilité de La Poste dans le cas d'indemnisation pour perte ou avarie Colis

Lorsque des clients font une réclamation pour perte ou avarie, il leur est communément indiqué dans la réponse, favorable ou défavorable, que La Poste peut ou pas, procéder au remboursement du colis, objet de la réclamation.
Or, cette formulation est insuffisamment précise. En effet, le terme remboursement peut laisser supposer qu'en cas de reconnaissance de sa responsabilité, La Poste accepterait d'indemniser le client à hauteur du préjudice réel, et non pas en fonction des conditions contractuellement prévues, ce qui est l'essence de la responsabilité contractuelle de La Poste.
Ainsi, pour la gamme colissimo Grand public, l'indemnisation est fixée selon le barème de 23 €/kg, donc sans rapport avec le préjudice réel.
Le Médiateur émet la recommandation de corriger les lettres types en vue de gommer cette ambiguïté. La mention « remboursement du colis » pourrait être remplacée par « l'indemnisation contractuelle (pour perte ou avarie) ».

Réponse de La Poste

➜ Tous les courriers types ne font pas référence au terme « remboursement du colis ». Il est uniquement utilisé en cas de rejet d'une réclamation pour perte ou avarie, fondé sur une absence de responsabilité de La Poste. Il ne peut en effet être exclu avec le terme « remboursement », sorti de son contexte, qu'un client pense pouvoir être remboursé sur la base de la valeur réelle du contenu de son envoi, sans lien avec la garantie dont est assorti celui-ci (23 €/kg ou option indemnisation ad valorem).
Pour lever toute ambiguïté, le premier courrier suivant la réclamation, à savoir l'accusé de réception envoyé par les Services Clients, tout de suite après le dépôt d'une réclamation, va être corrigé. Il sera enrichi de l'information suivante : « *Nous vous rappelons que si les recherches conduisent à devoir retenir la responsabilité de La Poste, celle-ci sera limitée à celle prévue dans les conditions de vente.* »
À ce stade du traitement d'une réclamation, cela permettra de réitérer les informations fournies largement par ailleurs, notamment les conditions générales de vente applicables aux prestations Courrier-Colis, conditions spécifiques de vente, sans pour autant présager des conclusions des recherches effectuées par La Poste.
Dans ces conditions, une modification du courrier de rejet d'une réclamation ne semble plus utile. Rappeler le régime de responsabilité de La Poste dans un courrier rejetant purement et simplement une demande de remboursement, ne peut avoir pour conséquence, qu'une incompréhension, et faire naître une contestation du client.



Demandes de médiation relatives à Geopost

Éléments statistiques



Même si Geopost est composée de plusieurs entités, seule l'activité de Chronopost SA a donné lieu en 2014 à des saisines en médiation.
Alors que 2013 a connu une progression de 43 % des saisines par rapport à 2012, l'année 2014 avec 177 saisines, connaît un léger recul de 3 %. Les saisines ont été portées par des intermédiaires pour 5 % d'entre elles. Le taux d'éligibilité se situe à 57 %.
La proportion d'avis favorables reste très élevée avec 80 %, même si elle était de 87 % en 2013. La durée de traitement des dossiers se situe à 61,5 jours. Le montant moyen de l'indemnisation est de 119 €. Assez curieusement, le montant de l'Express est inférieur à celui de ColiPoste qui se situe à 198 €.

95 % des requérants choisissent de saisir directement le Médiateur, puisque seulement 9 saisines ont été effectuées par un intermédiaire. Parmi les 9 saisines, 2 sont parvenues au Médiateur par une association de consommateurs, 1 par le Défenseur des droits, 1 par un avocat ou conseil.

177
dossiers ouverts

7 % des saisines émanent de personnes morales (entreprises, associations, syndicats ou collectivités territoriales). Le rapport entre personne morale et particulier s'établit à 8 %.
Plus d'un quart des pré-saisines, 26 % exactement, sont effectuées via le site Internet du Médiateur. Cette proportion déjà importante de pré-saisines en ligne confirme la facilité d'accès et d'utilisation qu'offre le site du Médiateur.

La répartition par catégorie de litiges

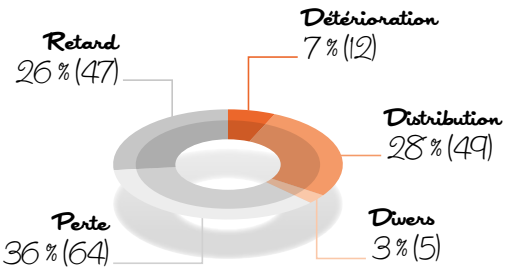
Avec 177 saisines en 2014 rapportées au volume total des dossiers reçus en médiation, la part de l'activité Chronopost est de 2 %. La cause principale des griefs des requérants est la perte qui représente 36 % des litiges. Les autres causes majeures sont les problèmes de distribution à hauteur de 28 %, puis le retard pour 27 %. Les litiges relatifs à la détérioration sont peu nombreux avec 12 dossiers qui représentent 7 % des saisines Chronopost.
Il convient de préciser que le terme « distribution » recouvre la distribution d'un objet, mais également les opérations qui s'inscrivent en amont et en aval de la distribution à proprement parler. Beaucoup de saisines portant sur la distribution dénoncent le fait que certains distributeurs n'utilisent pas le numéro de téléphone du client destinataire pour obtenir des compléments d'adresse qui leur manquent.

L'éligibilité des saisines

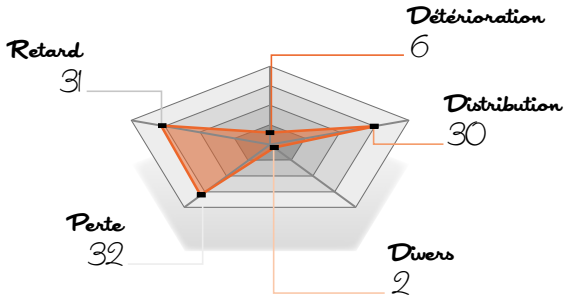
L'année 2014 enregistre une hausse significative des saisines éligibles qui passent de 49 % en 2013 à 57 % en 2014. Ce taux élevé et en croissance s'explique par le fait que beaucoup de requérants s'adressent au Médiateur, car ils n'ont pas reçu une réponse dans les délais à leur réclamation. 66 % des litiges relatifs au retard sont éligibles. Les saisines issues de problèmes de distribution sont éligibles pour 61 % d'entre elles. Ce sont ensuite les saisines relatives à la perte et à la détérioration qui connaissent le plus fort taux d'éligibilité, respectivement à hauteur de 50 %.
Les saisines non éligibles pour une médiation sont toutes transmises au service compétent de Chronopost SA afin d'y recevoir un traitement en première instance. Ces saisines non éligibles dans un premier temps peuvent devenir éligibles, si la réponse apportée par Chronopost ne satisfait pas le requérant. Ainsi, 23 saisines sont devenues éligibles dans un second temps, soit un taux significatif de 30 %.

Demandes de médiation relatives à Geopost

La répartition des dossiers par catégorie de litiges



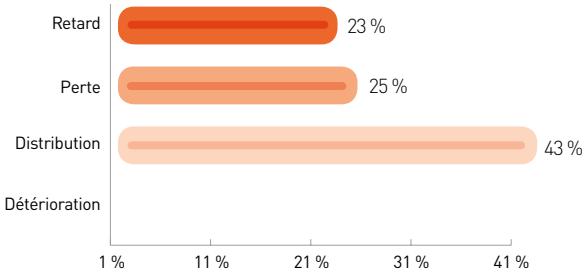
La répartition des avis émis



Les saisines relevant de l'international

Les saisines éligibles liées à l'international sont au nombre de 29 et représentent 29 % du total éligible. Ces litiges concernent les flux import ou export. Comme pour le Courrier ou pour ColiPoste, le traitement des litiges Chronopost nécessite de tenter d'obtenir des éléments complémentaires de la part de partenaires étrangers. En fonction des destinations ou provenances, cela peut être difficile, tant l'obtention est aléatoire. Cela peut légitimement créer une frustration chez le requérant, faute d'obtenir une réponse étayée et circonstanciée.

Part de l'international dans les avis émis



Les avis émis

En 2014, 101 avis ont été émis. Les avis émis par le Médiateur ont été pour 87 % d'entre eux, favorables ou partiellement favorables au requérant, en augmentation de 6 points par rapport à 2013. Ce taux élevé montre que la saisine du Médiateur était tout à fait justifiée.
Ce sont les litiges résultant de problèmes de distribution qui se concluent majoritairement par des avis favorables au requérant (94 %). Les litiges nés de problèmes de pertes ou de retards se traduisent également en règle générale par des avis favorables avec des taux respectifs de 90 % et 80 %.

Les délais de traitement

Les délais de traitement constituent véritablement un point perfectible en 2014 puisqu'ils se situent à 61,5 jours. Le délai de traitement global est la résultante des temps de traitement respectifs de chaque phase du processus. Le temps d'émission de l'accusé de réception au requérant est de 4 jours. Cependant, le temps d'attente des pièces en provenance de Chronopost s'établit à 51 jours, ce qui est tout à fait excessif. En effet, l'objectif assigné par La Poste à ses services est de 15 jours pour répondre aux sollicitations du Médiateur. L'instruction des dossiers a été réalisée en moyenne en 10 jours.
Chaque maillon de la chaîne de traitement, depuis la réception de la saisine jusqu'à la rédaction et l'envoi de l'avis au requérant, influe sur la performance globale et contribue à la satisfaction du client. Une amélioration sensible devra rapidement intervenir quant à la transmission des pièces complémentaires de la part de Chronopost.

Les indemnisations suite à avis

Nombre de litiges par tranche d'indemnisation

Indemnisations	Nombre	%	Valeur
< 30 €	17	28 %	336,10 €
31 € à 99 €	19	31 %	2015,19 €
100 € à 299 €	18	30 %	2884,15 €
300 € à 499 €	4	7 %	1708,99 €
500 € à 1000 €	2	3 %	1133,60 €
> 1000 €	1	2 %	1150,00 €
Total	**61**	**100 %**	**9228,03 €**

77 saisines éligibles sur 101 se sont traduites par la proposition du Médiateur à Chronopost, d'allouer une indemnisation au requérant. Le montant total des indemnisations est peu élevé puisqu'il s'élève à 9000 € pour un montant moyen de 119 €. 54 % des indemnisations sont d'un montant inférieur à 200 €. L'octroi d'une indemnisation ne se limite pas à son montant unitaire, mais est un vecteur permettant de rétablir ou de conforter la confiance du client dans sa relation avec le prestataire Chronopost.

Le taux de réussite

En 2014, moins de 2 % des avis ont fait l'objet d'une contestation de la part des requérants. Avec un taux remarquable de 98 % d'avis non contestés, la médiation a permis la résolution définitive de la quasi-totalité des litiges dans l'intérêt des parties. En effet, Chronopost a mis en œuvre toutes les préconisations du Médiateur.

EXEMPLES DE MÉDIATION

Indemnisation d'un envoi Chronopost perdu

Inadéquation avérée entre le contenu annoncé et la capacité du contenant.

LE LITIGE

Monsieur et Madame L., résidant en France, sont les destinataires d'un envoi Express originaire de Chine dont la distribution incombe à Chronopost International. Cinq jours après son admission dans le réseau postal chinois, l'envoi a été déclaré livré par Chronopost, ce que les destinataires contestent. En outre, pour la perte de leur envoi, ils réclament une indemnisation de 345 € correspondant à la valeur des neuf paires de chaussures de sport pour adultes que leur envoi était censé contenir. Si la société Chronopost a rapidement reconnu une faute de son agent de livraison, elle n'a proposé que 45 € d'indemnisation à ses clients, loin des 345 € de leur préjudice réel déclaré.

L'ANALYSE

Les 45 € correspondent à la valeur en douane de l'envoi, valeur qui, au demeurant, exonère l'envoi de taxes de douane.

L'analyse ayant montré que la signature recueillie à la livraison de l'envoi n'est pas celle des destinataires, Chronopost a admis que ses services ont commis une faute, et a accepté d'engager sa responsabilité dans la perte de l'envoi. Cette faute oblige la société Chronopost à la réparation intégrale du préjudice direct de la victime de cette faute. Encore faut-il que ce préjudice soit justifié, ce que les époux L. ne sont pas en mesure de faire.

L'analyse des indications de suivi de l'envoi a montré que celui-ci pesait 3,5 kg et mesurait 0,25 x 0,27 x 0,34 m. Il était donc impossible pour cet envoi de contenir neuf paires de chaussures de sport pour adultes. C'est sur la base de constat que Chronopost a rejeté les déclarations des destinataires au profit de la déclaration en douane rédigée par l'expéditeur de l'envoi. Le Médiateur s'est rangé à cette analyse pour proposer d'entériner la décision de Chronopost.

La conclusion

➜ Monsieur et Madame L. ont perçu de Chronopost une indemnité de 45 €, décision qu'ils n'ont pas contestée.

Une grève prévisible d'un transporteur aérien n'est pas susceptible d'exonérer Chronopost de sa responsabilité pour le retard d'un envoi Express international

LE LITIGE

Monsieur R. a confié à La Poste un envoi Chronopost International à destination de Hô-Chi-Minh-Ville (Vietnam).

Monsieur R. invoque le retard d'acheminement subi par l'envoi afin de demander une indemnité qu'il chiffre à 63,21 €, se décomposant en 58 € de frais de port et divers frais, justifiés, relatifs au traitement des réclamations.

L'ANALYSE

L'article 7.2 des conditions générales de vente de Chronopost stipule : *« Pour les envois internationaux, les délais s'entendent pour une prise en charge du lundi au vendredi, exception faite des envois remis le samedi pour lesquels les délais courent à compter du lundi suivant. Les livraisons sont effectuées les jours ouvrés, sauf les jours fériés, dans le pays de destination. En cas de retard à la livraison de son fait, Chronopost s'engage à régler une indemnité qui ne peut excéder le prix du transport, droits, taxes et frais divers exclus, (conformément à l'article 2 2.3 du contrat type – décret n° 99-269 du 6 avril 1999). »*

Le délai mentionné par le manuel international de Chronopost pour l'année 2014 pour les envois express à destination de Hô-Chi-Minh-Ville s'élève à trois jours ouvrés pour les documents et quatre pour les marchandises.

L'examen du suivi informatisé versé au dossier par le plaignant a montré que l'envoi, entré dans le réseau du transporteur le 13 septembre 2014, est parvenu à destination le 23 septembre suivant, soit huit jours ouvrés plus tard. L'envoi a donc été acheminé avec retard.

Au stade des réclamations, la société Chronopost avait invoqué, afin de s'exonérer de sa responsabilité, le fait que l'acheminement de l'envoi a été perturbé à la suite du mouvement de grève d'Air France, du 14 au 28 septembre 2014.

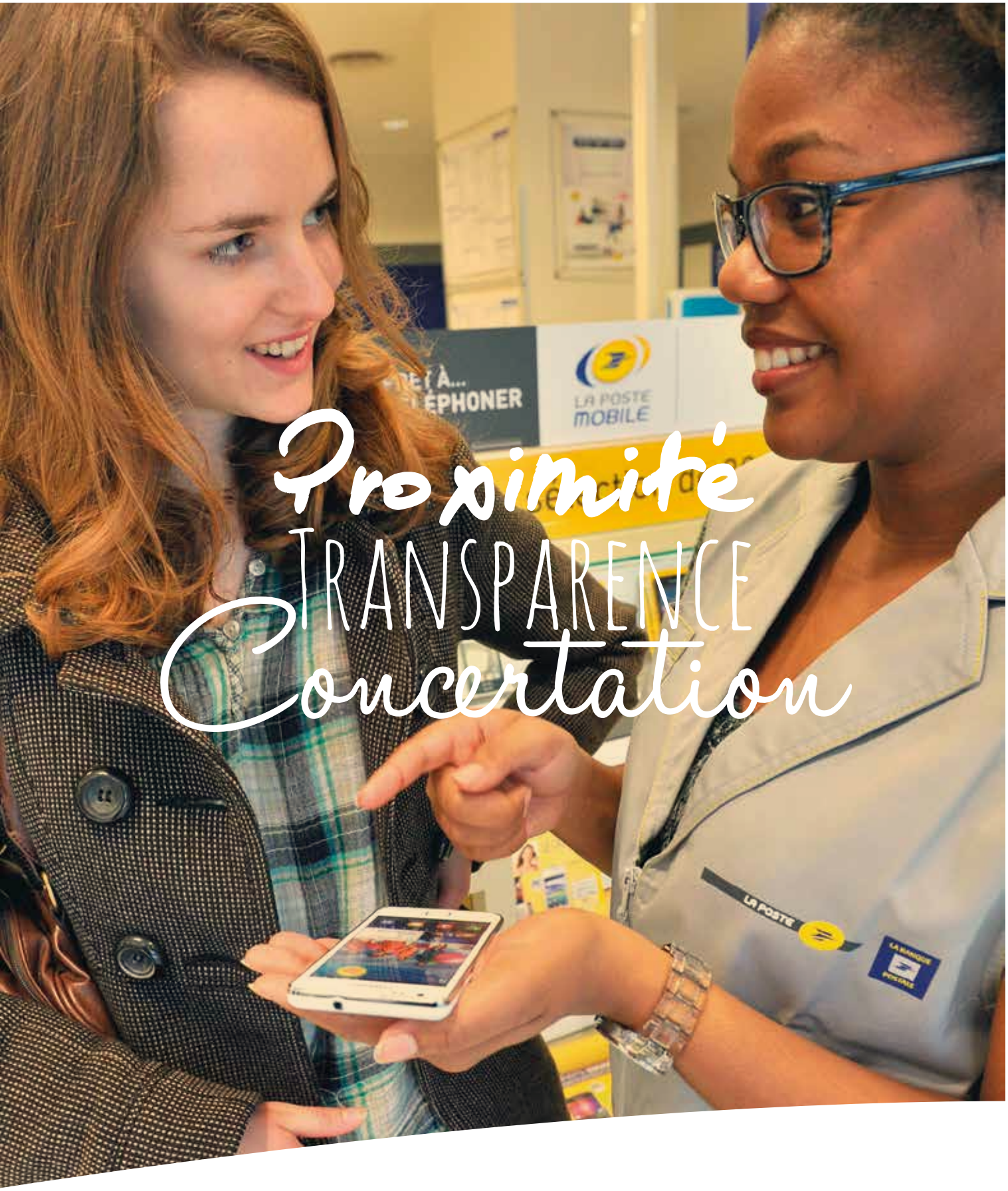
Le Médiateur a rappelé à la société Chronopost qu'en la matière, la preuve du fait exonératoire de responsabilité lui incombe. Ce fait doit résulter de circonstances que le transporteur ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles il ne pouvait pas obvier.

Sauf à démontrer que, comme en transport maritime, la grève dans une tierce entreprise a nécessairement par elle-même un caractère de force majeure, ce que Chronopost ne fait pas, une grève du transport aérien dont le préavis a été déposé et largement diffusé dans les médias dès le 28 août peut difficilement apparaître comme un événement imprévisible.

À cet égard, et en tout état de cause, il eût d'ailleurs été judicieux d'informer Monsieur R., comme celui-ci le faisait observer, au moment de l'achat, que le transport aérien était susceptible d'être perturbé, afin qu'il prenne ses dispositions.

La conclusion

➜ Il a donc paru justifié d'accorder à Monsieur R. le remboursement des frais de port de l'envoi, ainsi que des divers frais annexes, à hauteur du montant de sa demande.



Demandes de médiation
Courrier/Colis relatives au

Réseau La Poste

Éléments statistiques



La Direction du Réseau La Poste est en charge de l'organisation de l'ensemble des bureaux de poste et de leur animation. Elle est un acteur fondamental pour la vente des produits et le développement des Branches du groupe La Poste. Par son activité d'information, de conseil et de vente des produits et services pour le compte des Branches du groupe, la Direction du Réseau La Poste peut être à l'origine d'un certain nombre de litiges. Ainsi, en 2014, le total des dossiers éligibles, issus des activités de la Branche Services-Courrier-Colis et de Geopost, s'élève à 1943. Le Réseau détient une part de responsabilité de 4,5 % dans ces dossiers, à un niveau comparable à 2013.

Les évolutions de l'agencement des bureaux de poste portent leurs fruits. Les conditions de travail pour les personnels sont agréables et permettent d'accueillir le client dans les meilleures conditions. Celui-ci entre dorénavant dans un espace aéré, fonctionnel avec une signalétique claire. Il dispose d'un nombre conséquent d'automates lui permettant d'effectuer par lui-même un certain nombre d'opérations. Si l'automate s'est substitué au guichetier pour les tâches élémentaires, le rôle de ce dernier a été enrichi. Il lui incombe en effet de conseiller au mieux les clients, souvent dans un laps de temps court, quant au choix d'un produit ou d'un service adapté, parmi une gamme ample et renouvelée. Sa mission est donc essentielle dans le cadre d'un dialogue client-guichetier qui s'inscrit dans une relation de confiance. Ceci suppose que le guichetier soit précis et synthétique, sans pouvoir parfois être en mesure de développer une argumentation étayée. Son rôle peut consister aussi à gommer une incompréhension, voire à détecter un besoin non formulé, afin de préconiser une solution plus appropriée que celle que le client avait par lui-même envisagée.

4,5 %
des dossiers
démontrent une responsabilité
du Réseau La Poste

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

Le Courrier

Concernant l'activité Courrier, 91 dossiers éligibles ont mis en cause la responsabilité du Réseau La Poste en 2013. À la lumière de l'instruction, il est apparu que le Réseau avait, réellement, une part de responsabilité pour 37 d'entre elles. Ramené au volume total des saisines éligibles Courrier, cela représente un taux de 6 % identique à 2013. Ce taux avait régulièrement décru durant les cinq dernières années pour se stabiliser depuis deux ans à 5 %, représentant probablement un taux incompressible. Comme en 2013, les principaux motifs des litiges sont la perte (13 saisines/11 en 2013), la distribution (11 saisines/9) et la réexpédition (7 saisines/4).
Le processus de la réexpédition présente la particularité que les sources de la saisine peuvent être multiples. Le litige peut résulter d'un renseignement incomplet ou entaché d'erreur délivré lors de la souscription du contrat, ou d'une erreur commise quand le client complète le formulaire, voire d'une transmission trop lente aux services en charge de l'exécution. Il peut s'ensuivre une prestation incomplète de la part des services de distribution.

Demandes de médiation relatives au Réseau La Poste

	Réseau mis en cause	Réseau responsable	Nombre d'avis Courrier
	Nb (%)	Nb (%)	
CRBT	0 (0 %)	0 (0 %)	1
Détérioration	6 (14 %)	0 (0 %)	43
Distribution	21 (9 %)	11 (5 %)	229
Perte	40 (19 %)	13 (6 %)	211
Retard	8 (15 %)	4 (8 %)	52
Divers	7 (26 %)	2 (7 %)	27
Réexpédition	9 (9 %)	7 (7 %)	99
Total	**91 (14 %)**	**37 (6 %)**	**662**

Les saisines relatives à la distribution ont souvent porté sur la qualité de l'information délivrée quant aux interdictions d'insérer des objets, selon leur nature, dans les envois.

Le Colis

97 saisines éligibles sur un total de 1 173 pour le Colis ont mis en cause la responsabilité du Réseau La Poste. En réalité, pour seulement 43 de ces saisines, la responsabilité du Réseau était véritablement engagée, en tout ou partie, soit un taux inférieur à 4 %. Probablement, après la baisse constante et significative des cinq dernières années, le taux de 4 % est en fait un plancher en deçà duquel il n'est pas possible de descendre. Il s'agit vraisemblablement du résultat global procuré par l'aménagement des bureaux évoqué plus haut, du plus grand professionnalisme des personnels, agents d'accueil et guichetiers, dans un contexte d'évolution continue de la gamme des produits et services.
Les principaux motifs de litiges pour lesquels le Réseau détient une part de responsabilité sont la perte avec 23 saisines, puis la détérioration (8 saisines) et la distribution avec 8 saisines également.

	Réseau mis en cause	Réseau responsable	Nombre d'avis Colis
	Nb (%)	Nb (%)	
CRBT	1 (8 %)	1 (8 %)	12
Détérioration	17 (4 %)	8 (2 %)	420
Distribution	13 (9 %)	8 (6 %)	141
Perte	59 (11 %)	23 (4 %)	529
Retard	2 (5 %)	1 (2 %)	42
Divers	5 (18 %)	2 (7 %)	28
Réexpédition	0 (0 %)	0 (0 %)	1
Total	**97 (8 %)**	**43 (4 %)**	**1 173**

Les litiges relatifs à l'activité Colis peuvent naître d'une erreur de conseil ou d'un déficit d'information, avérés ou supposés. Cette année encore, des litiges sont apparus suite à l'insertion indue de bijoux ou de valeurs au porteur, ou de parfums ou toutes autres matières ou denrées proscrites dans certains produits postaux ou pour certaines destinations.

Tant pour le Courrier que pour le Colis, si les requérants indiquent parfois en toute bonne foi, avec certitude, l'erreur ou le défaut de conseil, l'examen du dossier par les services du Médiateur permet de constater que ces affirmations ne sont pas toujours fondées.

La part du Réseau La Poste dans les litiges concernant Geopost

Les seules saisines ayant une relation avec le Réseau La Poste relevant de la compétence de Geopost ont concerné l'activité Chronopost.
11 saisines éligibles concernant Chronopost ont été enregistrées en 2014 impliquant le Réseau. 8 d'entre elles ont démontré une part de responsabilité, totale ou partielle, du Réseau. Soit 8 % des 101 saisines éligibles.
Les principaux motifs des litiges sont la perte avec 4 saisines, la distribution et la réexpédition avec 2 saisines chacune.

	Réseau mis en cause	Réseau responsable	Nombre d'avis Geopost
	Nb (%)	Nb (%)	
Détérioration	0 (0 %)	0 (0 %)	6
Distribution	2 (7 %)	2 (7 %)	30
Perte	6 (19 %)	4 (13 %)	32
Retard	3 (10 %)	2 (6 %)	31
Divers	0 (0 %)	0 (0 %)	2
Total	**11 (11 %)**	**8 (8 %)**	**101**



EXEMPLES DE MÉDIATION

Choix du bon taux de recommandation

Le défaut de conseil allégué, mais non prouvé.

LE LITIGE

Madame C. conteste l'indemnité de 16 € que La Poste lui a proposée pour la perte d'une lettre recommandée au taux R1, postée du bureau de Rueil-Malmaison (Hauts-de-Seine) le 28 octobre 2013, et destinée à une société, domiciliée à Paris.

Cette lettre contenait 33 chèques-vacances d'une valeur de 330 €, dédiés au règlement d'un séjour.

Madame C. fait valoir que le taux R1, ouvrant droit à une indemnité forfaitaire de 16 €, lui a été dicté par l'agent de guichet, qui lui garantissait qu'au pire une lettre recommandée était retournée en cas de non-distribution.

L'ANALYSE

Le 8 novembre 2013, Madame C. a formulé une réclamation pour absence de réception de la lettre recommandée, précisant qu'elle aurait pu se tromper d'adresse. La preuve de dépôt faisait apparaître l'erreur d'adressage, ainsi qu'une inversion entre les coordonnées de l'expéditeur et du destinataire.

La société destinataire a été consultée, et une enquête a été menée auprès du Centre de Distribution de Paris-Louvre où, selon le suivi informatique, cette lettre recommandée était signalée en fausse direction. Cet établissement avait indiqué que les plis en fausse direction sont flashés puis acheminés pour traitement vers la Plateforme Industrielle du Courrier de Gonesse. Or, le dernier enregistrement de la lettre recommandée est au Centre de Distribution de Paris-Louvre. Toute trace de la lettre a ensuite été perdue. Cela n'a pas été jugé suffisant pour caractériser une faute lourde de La Poste susceptible de la conduire à indemniser l'expéditrice en fonction du préjudice réellement subi, et non selon le régime limité prévu par les conditions de vente.

Les recherches entreprises par ailleurs pour retrouver l'envoi étant restées infructueuses, cela a conduit à la qualification de perte, et à la décision d'allouer l'indemnité de 16 € en fonction du taux R1 choisi, conformément aux conditions spécifiques de vente de la lettre recommandée.

Pour le défaut de conseil au guichet, la préoccupation principale de Madame C semblait concerner le suivi de l'acheminement, non une garantie adaptée en cas de perte ou d'avarie. Les niveaux de garantie R1, R2 et R3 sont spécialement prévus pour couvrir le risque de perte, et le choix du taux R3, ouvrant droit à une indemnité de 458 €, aurait été particulièrement opportun pour des chèques-vacances d'une valeur de 330 €. Madame C. n'a pas démenti avoir coché elle-même le taux R1, même si elle s'en est défendue ensuite sans conviction. Madame C. a donc pris seule le risque d'une indemnisation pour perte inférieure au préjudice réel en cochant le taux R1, alors même qu'elle ne pouvait ignorer l'existence des deux autres.

La conclusion

➜ Tenant compte de l'ensemble de ce contexte, le Médiateur a émis l'avis que La Poste était fondée à s'en tenir à l'indemnité forfaitaire de 16 €.



Conseil insuffisant sur les formalités d'importation dans un pays étranger

Un envoi Chronopost international vers Cuba est stoppé par les services de Chronopost car son contenu a été identifié comme une marchandise, non assortie de la facture consulaire réglementaire.

LE LITIGE

Monsieur S. a pris conseil au guichet du bureau expéditeur lors de l'expédition de son envoi Chronopost international, en l'informant du contenu de celui-ci. Estimant que ce retour n'est pas justifié, il demande le remboursement des frais de port à hauteur de 98,27 €. Il est soutenu dans cette démarche par l'établissement expéditeur.

L'ANALYSE

Le Médiateur a relevé que les conditions générales de vente de Chronopost stipulent que l'exportateur supporte seul toutes les conséquences financières résultant de déclarations ou documents erronés, incomplets, inapplicables ou fournis tardivement.

Le manuel international de Chronopost, dont Monsieur S. a communiqué copie à l'appui de sa demande, indique, au premier alinéa de la rubrique « Cuba » : *« Restriction à destination (importation) – pour tout envoi de marchandises, une facture consulaire ou un visa du Consulat sur une facture, délivrés par le Consulat de Cuba du pays d'expédition est obligatoire à destination. »* Le second alinéa ajoute : *« Seuls les envois de médicaments et de matériel scolaire à destination de particuliers sont dispensés de facture consulaire sous réserve que la valeur ne dépasse pas 200 US dollars et 10 kg. »*

L'envoi, d'un poids de 768 grammes, et d'une valeur déclarée en douane à hauteur de 40 €, contenait, selon la description du contenu, rédigée par l'expéditeur, des médicaments et un appareil médical.

Il en a résulté que Chronopost était fondé à retourner l'envoi, non assorti de sa facture consulaire, obligatoire pour l'appareil médical contenu dans l'envoi (alinéa 1 du texte précité, un appareil médical étant une marchandise), les médicaments en étant exonérés (alinéa 2).

Monsieur S. n'est donc fondé ni à contester le motif de retour ni à demander le remboursement des frais de port.

Le Médiateur a cependant estimé qu'il aurait été judicieux que le guichetier ayant conseillé Monsieur S. lors de son envoi l'informe de l'obligation de joindre la facture consulaire relative à l'appareil médical.

La conclusion

➜ Le Médiateur a recommandé en équité à la société Chronopost d'accorder à Monsieur S., un geste commercial à hauteur de la moitié de ses frais de port (49,14 €).







Recommandation du Médiateur

L'information du consommateur sur les pièces d'identité exigées lors des remises d'objets en instance à des mandataires

À l'article 3.2.6 des conditions générales de vente applicables aux prestations Courrier-Colis, La Poste précise les modalités de remise des envois, distribués contre ou sans signature à ses guichets d'instance.
« Le retrait à l'endroit indiqué sur l'avis de passage d'un envoi postal nécessite la présentation par le destinataire, ou son représentant, de cet avis de passage et d'une pièce d'identité officielle, ainsi que la signature du destinataire, ou de son représentant, pour les envois remis contre signature. Il peut donner lieu à perception de droits et taxes. »

Si, juridiquement, cette formulation apparaît correcte, sa rédaction très concentrée la rend parfois difficile à comprendre pour les consommateurs, peu familiers avec les règles du mandat, lorsque le destinataire mandate un tiers de son choix afin de retirer son envoi.

Pour qu'un mandat puisse être valablement utilisé par le mandataire, celui-ci doit pouvoir justifier que celui qu'il présente est valable. En l'absence du mandant, le mandataire qui présente un mandat ponctuel doit justifier de la validité de celui-ci, matérialisée par la signature du mandant, en présentant une pièce d'identité de ce dernier permettant de vérifier sa signature. Le mandataire doit également justifier de sa propre identité par le même moyen pour le même motif. Cette exigence ne peut souffrir aucune dérogation.

Le Médiateur recommande que La Poste clarifie la rédaction de l'article 3.2.6 en précisant que les mandataires doivent présenter deux pièces d'identité, la leur et celle du destinataire (et non pas « une pièce d'identité officielle » comme cela est écrit) ainsi que le support du mandat lui-même, qui consiste la plupart du temps en l'avis de passage, complété et signé par le destinataire.

Il serait bon de préciser également que le support du mandat complété par le destinataire n'est pas exigible en cas de retrait de l'envoi par le bénéficiaire d'une procuration permanente, enregistrée, et que, dans ce cas-là, la pièce d'identité du destinataire n'est pas non plus exigible.

	Justificatif	Pièce d'identité
Destinataire	Avis de passage	PI destinataire
Mandataire ponctuel	Avis de passage complété par le destinataire	PI destinataire PI mandataire
Bénéficiaire procuration permanente	Avis de passage	PI mandataire

Réponse de La Poste

➜ La nouvelle version des Conditions Générales de Vente (CGV), applicables à compter du 1er janvier 2015, comporte dorénavant un nouvel article 3.2.8, qui :

- **distingue clairement la procuration permanente de la procuration temporaire ;**
- **indique que le retrait d'un envoi postal nécessite la présentation, par le représentant titulaire d'une procuration en cours de validité, de l'avis de passage (signé pour les envois remis contre signature) et d'une pièce d'identité officielle ;**
- **précise que, pour le cas d'une procuration ponctuelle « le représentant doit présenter à la fois une pièce d'identité officielle à son nom, une pièce d'identité officielle au nom du destinataire et l'avis de passage donnant procuration ponctuelle, signée par le destinataire et apposer sa signature pour les envois remis contre signature ».**

3.2.8 Modalités de conservation et de retrait des envois postaux à l'endroit indiqué sur l'avis de passage

Le retrait à l'endroit indiqué sur l'avis de passage d'un envoi postal nécessite la présentation par le destinataire, ou son représentant titulaire d'une procuration en cours de validité établie par le destinataire l'autorisant à retirer les envois postaux adressés à ce dernier, de cet avis de passage et d'une pièce d'identité officielle, ainsi que la signature du destinataire, ou de son représentant, pour les envois remis contre signature. À défaut, le représentant doit présenter à la fois une pièce d'identité officielle à son nom, une pièce d'identité officielle au nom du destinataire et l'avis de passage donnant procuration ponctuelle rempli et signé par le destinataire et apposer sa signature pour les envois remis contre signature.
La distribution de l'envoi peut donner lieu à perception de droits et taxes, notamment en cas d'insuffisance d'affranchissement de l'envoi, ou si ce dernier est soumis à des frais de dédouanement ou droits de douane.
Les envois sont conservés à l'endroit indiqué sur l'avis de passage durant 15 jours calendaires à compter du lendemain du jour du dépôt de l'avis de passage. À l'expiration de ce délai, La Poste retourne les envois dans les conditions prévues à l'article 3.2.9.



Demandes
de médiation relatives à

La Banque Postale

Éléments statistiques

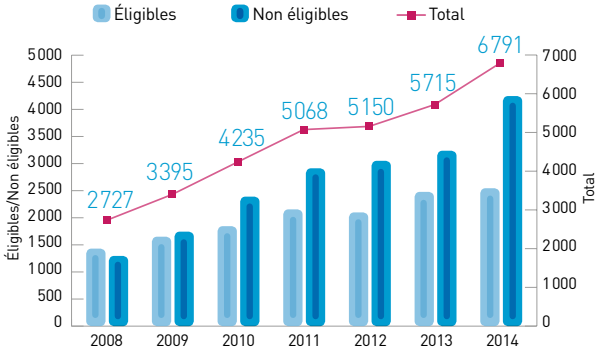


Au cours de l'année 2014, le Médiateur a ouvert 6 791 dossiers de médiation, contre 5 715 en 2013. Le nombre de dossiers enregistrés à l'arrivée augmente de 19 % (+ 1 076 dossiers). Les saisines proviennent essentiellement de particuliers ; celles introduites par des personnes morales représentent 220 dossiers, soit 3,20 % de l'activité.

Le Médiateur a émis 2 545 avis contre 2 478 en 2013, soit une hausse de 2,70 % (+ 67 avis).

Le taux d'éligibilité des saisines (avis émis/dossiers reçus) est de 37,5 % contre 43,4 % en 2013.

Évolution du nombre de litiges



Après une quasi-stabilité de l'activité entre 2011 et 2012 (+ 1,6 %), le Médiateur enregistre en 2013, puis en 2014 un afflux plus important de saisines, + 11 % en 2013 et + 19 % en 2014. Au cours de la période de 7 ans représentée ci-dessus, l'activité en nombre de dossiers ouverts a été multipliée par 2,5.

La croissance des saisines est constituée majoritairement par les dossiers non éligibles : cette catégorie de dossiers a été multipliée par 3,3 sur la période (1 296 dossiers en 2008/ 4 246 dossiers en 2014). Les dossiers éligibles progressent, quant à eux, dans des proportions plus raisonnables puisque leur nombre a été multiplié par 1,8 (1 431 dossiers en 2008/2 545 dossiers en 2014).

Pour rendre compte de l'activité complète du Médiateur, il faut ajouter aux 6 791 dossiers ouverts, 2 053 saisines non recevables constituées par des courriers de gestion qui relèvent de l'activité normale des services d'exploitation de la Banque et non de l'activité de traitement des litiges. Ils émanent de clients qui n'ont pas compris le rôle du Médiateur, ou qui identifient mal les services gestionnaires de leurs comptes. Quoi qu'il en soit, l'activité du Médiateur se mesure bien à la somme des courriers reçus, qui nécessitent lecture, enregistrement, orientation.

Quatre raisons majeures peuvent expliquer cette croissance d'activité :

- **un dispositif de médiation bien identifié :** conformément aux obligations des Banques, l'information sur l'existence du Médiateur de La Banque Postale est largement diffusée. Elle figure sur les relevés de compte, sur les plaquettes tarifaires, sur le site Internet de la Banque, dans les conventions de compte. En outre, depuis juillet 2013, en application d'une recommandation de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), La Banque Postale indique systématiquement aux requérants, dans tous les courriers de réponse à des réclamations, la possibilité de saisir le Médiateur si les réponses apportées par la Banque ne leur ont pas donné satisfaction ;

- **des compétences du Médiateur étendues :** d'abord limité aux litiges portant sur le fonctionnement du compte et les moyens de paiement, le champ de compétence dévolu au médiateur bancaire a été étendu en 2008 à l'ensemble des



6 791
dossiers ouverts

litiges qui opposent un particulier à son établissement de crédit à propos d'opérations réalisées à titre non professionnel. Par voie conventionnelle, le Médiateur de La Banque Postale a élargi son domaine d'intervention aux litiges, au demeurant peu nombreux, que lui soumettent les personnes morales, entreprises et professionnels. Mais surtout, l'augmentation d'activité du Médiateur s'explique par le développement rapide des activités de La Banque Postale, en matière de crédit immobilier, d'assurance santé, d'assurances IARD, de crédit à la consommation, d'activités aux personnes morales ;

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

• **le développement du consumérisme :** le succès de la médiation bancaire est le signe d'une époque marquée par une plus grande défiance à l'égard du système financier – la défiance des consommateurs à l'égard des banques n'a jamais été aussi forte que depuis la crise financière – et par un esprit consumériste exacerbé. Bien informés de leurs droits, les consommateurs cherchent à tirer profit de la moindre erreur de la Banque, ils épuisent toutes les voies de recours possibles pour tenter d'obtenir satisfaction, ils n'hésitent pas à recourir aux ultimatums et aux menaces, et réclament presque systématiquement des remises de frais et des gestes commerciaux.
Par ailleurs, si notre droit consumériste semble protéger efficacement les consommateurs vis-à-vis des professionnels (délais de réflexion, de rétractation, obligation d'information et de conseil…), ces derniers, lorsqu'ils sont livrés à eux-mêmes, oublient les règles de prudence les plus élémentaires. Ainsi, avec le développement des réseaux sociaux et les achats sur Internet, les abus de confiance sont nombreux et dévastateurs pour des clients déjà fragilisés, malgré les actions d'information et de prévention.

Réclamations services financiers	Nombre	% traité
Réclamations éligibles traitées par le Médiateur	2 545	37,50 %
Réclamations que le Médiateur a estimées non éligibles	4 246	62,50 %
Total des réclamations reçues	**6 791**	**100,00 %**

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.

Les saisines directes, par les réclamants eux-mêmes, représentent plus de 94 % des litiges portés à la connaissance du Médiateur, soit 6 390 dossiers.

Les saisines indirectes, par des intermédiaires, concernent un peu moins de 6 % des litiges, soit 401 dossiers. Près de la moitié des intermédiaires sont des tuteurs, curateurs, mandataires (49,1 %). Les autres principaux intervenants sont des avocats ou conseils (18,7 %), des associations de consommateurs (15 %), d'autres médiateurs (12 %).

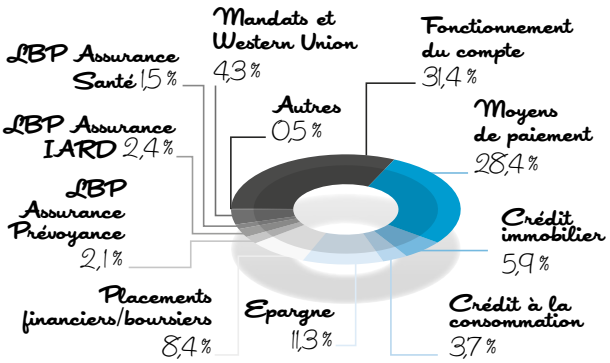
257 saisines (3,8 % des dossiers) ont été formulées par Internet, sur la page réservée au Médiateur de La Banque Postale sur le site du Médiateur du Groupe La Poste. Ces saisines doivent être confirmées par l'envoi d'un dossier complet dans les 15 jours.

INDEPENDANCE

Éléments statistiques



Répartition par thème des réclamations reçues



Origine de la saisine	Nombre de dossiers reçus	% type saisine global	% type saisine dir./indirecte
Directe par le client :	**6 390**	**94,1 %**	**100,0 %**
- par courrier	6 145	90,5 %	96,2 %
- via Internet	245	3,6 %	3,8 %
Indirecte : par un intermédiaire	**401**	**5,9 %**	**100,0 %**
dont par Internet	*12*		
- association de consommateurs	60	0,9 %	15,0 %
- avocat ou conseil	75	1,1 %	18,7 %
- parlementaire ou autre élu	13	0,2 %	3,2 %
- autres médiateurs	48	0,7 %	12,0 %
- à l'initiative de l'établissement de crédit	3	0,0 %	0,7 %
- tuteur, curateur ou mandataire	197	2,9 %	49,1 %
- autres	5	0,1 %	1,2 %
Total	**6 791**	**100,0 %**	

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, les assurances IARD, les mandats et Western Union ; étant précisé que le 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.

Les six thèmes de litiges exposés ci-dessous représentent près de 90 % des réclamations reçues par le Médiateur.

Fonctionnement du compte : les réclamations portant sur le fonctionnement du compte constituent le premier motif de réclamation et représentent **31,4 %** des saisines. Dans ce cadre, le Médiateur est amené à instruire un nombre assez considérable de litiges relatifs à des incidents bancaires tels que les refus de paiement de prélèvements ou de chèques, pouvant entraîner des mises en interdiction bancaire, la suppression du découvert autorisé, des frais ; ou des litiges liés aux procédures civiles d'exécution (saisies-attribution, avis à tiers détenteur).
Autre source de réclamations concernant le fonctionnement du compte, les clients écrivent parfois au Médiateur pour accélérer la clôture ou le transfert de leur compte, ou pour contester la décision de La Banque Postale de le clôturer d'office, sans motif apparent, ou sans le formalisme requis.

Moyens de paiement : deuxième motif de réclamation, les litiges sur les moyens de paiement représentent **28, 4 %** des saisines.
Les litiges les plus fréquents portent sur des opérations réalisées avec la carte bancaire : vols par ruse aux distributeurs automatiques de billets (DAB), retraits et achats contestés, vol et utilisation frauduleuse de la carte. Le Médiateur se fait communiquer par le centre de la monétique les journaux des DAB retraçant les retraits contestés, les traces informatiques des opérations de paiement, l'historique des transactions réalisées avec la carte, pour vérifier le bien-fondé de la réclamation et les circonstances des opérations contestées.
On dénombre aussi quelques retraits aux guichets après vol de moyens de paiement et présentation de fausses pièces d'identité, des ouvertures de comptes après usurpation d'identité, des chèques repris après encaissement pour le motif « vol ». La Banque Postale a amélioré la sécurité des transactions banque en ligne pour contrer les tentatives d'escroqueries aux faux virements sur des comptes de particuliers, et ceux-ci sont désormais bien informés des risques qu'ils encourent en passant outre les consignes de prudence. Ces affaires sont en forte diminution au cours du deuxième semestre.
Pour le reste, les litiges peuvent porter sur la suppression de la carte bancaire pour usage abusif, le refus de délivrance de chéquier, le délai d'encaissement des chèques, des achats par carte auprès de sociétés en liquidation judiciaire, etc.

Demandes de médiation relatives à La Banque Postale

Épargne : troisième motif de réclamations, l'épargne représente **11,3 %** des saisines.
Les sources de litiges sont diverses : divergences d'avoir entre l'ancien livret physique et le livret dématérialisé, clôtures de LEP pour inéligibilité fiscale, calcul des intérêts, dépassement des plafonds autorisés, rémunération des plans d'épargne logement, versement de la prime d'épargne lorsque la demande de prêt est effectuée dans un autre établissement, prescription trentenaire, demandes de recherche d'opérations au-delà du délai de conservation des archives, demandes de dispense de prélèvement fiscal dans le cadre de la fiscalité des intérêts des PEL, Livrets B, CSL.

Placements financiers et boursiers : quatrième motif de réclamation, ils représentent **8,4 %** des saisines.
Les litiges portent sur le défaut de conseil à la souscription, les frais sur versement, les moins-values observées, le délai de rachat des contrats, le délai de versement des capitaux décès, le choix de l'option fiscale en cas de rachat, le traitement des mandats-réponse, le transfert de compte d'instruments financiers, la fiscalité des dividendes, etc.

Crédit immobilier : cinquième motif de réclamation, le crédit immobilier représente **5,9 %** des saisines.

Les litiges concernent des rachats de prêt souscrits dans d'autres établissements (paiement le même mois de la dernière mensualité de l'ancien prêt et de la première mensualité du nouveau prêt), des promesses de renégociation de taux, le montage des éco-prêts à taux zéro, les remboursements anticipés de prêts, l'indemnité de remboursement anticipé, les plans de financement, les prêts relais (mise en œuvre, prorogation…).

Mandats et Western Union : sixième motif de réclamation, les mandats et Western Union représentent **4,3 %** des saisines.

Malgré les mises en garde à destination des clients sur l'utilisation de ces produits, en police de caractère très lisible sur la première page de la liasse Western Union et sur le premier feuillet du mandat, sur les présentoirs des bureaux de poste, sur le site Internet de La Banque Postale ou via la ligne conseil, les abus de confiance se développent par l'intermédiaire d'Internet : usurpations d'identité après intrusion dans les boîtes d'adresse e-mails, escroqueries sur les sites de rencontres, réservations de location ou achats de biens trouvés sur des sites marchands… L'imagination des escrocs n'a pour seule limite que la vigilance dont chacun doit faire preuve. Hélas, ces litiges sont en forte augmentation, alors que les recours au Médiateur sont la plupart du temps voués à l'échec.

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

Analyse par thème des réclamations en 2014

Origine de la saisine	Nombre de dossiers reçus	Nb. dossiers jugés éligibles et traités par le Médiateur
Fonctionnement du compte	**2135**	**597**
Ouverture, clôture, transfert de compte	523	141
Découvert autorisé/non autorisé	280	52
Interdiction bancaire	205	67
Contestations d'écritures…	1127	337
Moyens de paiement	**1931**	**916**
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse…)	864	465
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification…)	605	240
Retraits guichets	21	7
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement…)	442	205
Ventes avec primes	**-**	**-**
Ventes groupées	**-**	**-**
Tarification	***713***	***170***
Tarification/fonctionnement du compte de dépôt	*497*	*101*
Tarification/fonctionnement du compte-titres	*26*	*5*
Tarification/moyens de paiement	*113*	*38*
Tarification/épargne	*32*	*16*
Tarification/crédit immobilier	*19*	*3*
Tarification/autres	*26*	*7*
Crédit immobilier	**400**	**167**
Crédit à la consommation	**251**	**36**
Épargne (CEL, PEL, PEP, produits d'épargne réglementée…)	**765**	**358**
Logement	156	77
Ordinaire	608	280
Placements financiers/boursiers (opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre…)	**568**	**231**
Assurance-vie	397	141
Compte-titres PEA	142	76
Autres produits	29	14
Assurances	**412**	**47**
La Banque Postale Assurance Prévoyance	146	40
La Banque Postale Assurances IARD	161	4
La Banque Postale Assurance Santé	105	3
Autres	**329**	**193**
Mandats et Western Union	294	183
Divers (saisines à objets multiples)	35	10
Total (hors tarification)	**6791**	**2545**

La rubrique « tarification » recense, pour ordre, des dossiers déjà comptabilisés dans d'autres rubriques et pour lesquels le Médiateur a identifié une demande relative aux tarifs.

Éléments statistiques





Dossiers non éligibles

Motifs invoqués pour les litiges estimés non-éligibles	Nb. dossiers concernés	% dossiers concernés
Pas de traitement préalable par le service client	2378	56,0 %
Politique tarifaire	384	9,0 %
Action contentieuse en cours	9	0,2 %
Médiateur saisi en copie	4	0,1 %
Considérations générales ou inappropriées	8	0,2 %
Envoi en recours vers les services	652	15,4 %
Envoi en recours vers d'autres Médiateurs	176	4,1 %
Autres, dont	635	15,0 %
- politique commerciale	*104*	*2,4 %*
- politique du risque	*239*	*5,6 %*
- domaine assurances	*244*	*5,7 %*
- organisation des services	*5*	*0,1 %*
- accueil bureaux	*6*	*0,1 %*
- faux billets	*3*	*0,1 %*
Total	**4246**	**100,0 %**

Le Médiateur décide de l'inéligibilité d'un dossier en cas d'incompétence procédurale ou d'incompétence sur le fond du litige.

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 adressées depuis moins de deux mois aux services clients.

L'absence de traitement préalable dans les services représente 56 % des dossiers non éligibles en 2014, en baisse régulière par rapport à 2013 (68,7 %), 2012 (74,3 %) et 2011 (79,1 %). Cette diminution résulte de diverses mesures prises par La Banque Postale pour faciliter le dépôt et le traitement des réclamations, comme la création d'un espace réclamation sécurisé sur la Banque en ligne, la création d'un formulaire de réclamation bancaire (FRB) mis à disposition des réclamants dans les bureaux de poste, l'organisation du circuit de traitement des réclamations. Malgré tout, en 2014, 2378 clients se sont adressés au Médiateur sans respecter les règles de saisine, soit par méconnaissance de ces règles, soit plus sûrement, par souci d'aboutir rapidement à la résolution de leur litige.

Tous ces dossiers sont réorientés vers les services, non pour des raisons de fond, mais en raison d'une « incompétence procédurale » du Médiateur, puisque les conditions de saisine n'ont pas été respectées. 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 par la Banque.

Dans la catégorie des dossiers non éligibles pour des raisons procédurales, figurent aussi ceux que le Médiateur renvoie pour réexamen dans les services. C'est la procédure d'« envoi en recours » qui représente 15,4 % des cas d'inéligibilité recensés (652 dossiers), en augmentation par rapport à l'année précédente (254 dossiers). Le Médiateur utilise cette procédure lorsqu'il lui semble que les requérants n'ont pas épuisé les voies de recours utiles. Il peut arriver aussi que le client s'adresse au Médiateur sur production d'un simple accusé de réception d'une réclamation non traitée, lui signifiant qu'à défaut de réponse dans les deux mois, il peut s'adresser au Médiateur.

Enfin, les réclamations qui ont donné lieu à l'ouverture d'une procédure contentieuse (0,2 %), 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, qui précise qu'étant une instance d'examen amiable des réclamations, le Médiateur ne peut plus être saisi lorsqu'une procédure judiciaire est engagée ou un jugement prononcé.

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 de remises de frais sont en forte augmentation. Elles ont représenté 9 % des dossiers non éligibles en 2014 (384 saisines) contre 4,4 % en 2013 (144 saisines), 4,3 % en 2012, 2,7 % en 2011 et 1,2 % en 2010.

Demandes de médiation relatives à La Banque Postale

2545
avis émis



Les saisines pour ce motif traduisent trois réalités différentes :
• les difficultés de clients de plus en plus nombreux à faire fonctionner leur compte quand ils sont confrontés à la perte d'emploi, à la maladie, au divorce, toutes situations qui peuvent conduire jusqu'à l'exclusion bancaire. Le Médiateur transmet ces requêtes à **« L'Appui »,** un service de La Banque Postale chargé de l'accompagnement bancaire et budgétaire des clients en situation de fragilité. Les solutions proposées par ce service sont axées prioritairement sur l'accompagnement budgétaire et financier, l'intermédiation des droits sociaux, l'examen de l'accès aux tarifs spéciaux de l'entreprenariat social. En 2014, le Médiateur a transmis à L'Appui 76 dossiers qui lui ont semblé nécessiter une mesure d'accompagnement ;
• les protestations, pas toujours motivées par la situation économique des réclamants, de la politique tarifaire pratiquée par la Banque, notamment s'agissant des frais de dossier succession, des commissions d'intervention, des commissions de mouvement sur les comptes professionnels…
• les contestations relatives à l'application des tarifs en raison d'une erreur réelle ou supposée dans la mise en œuvre de la grille tarifaire. C'est le seul cas où le Médiateur est pleinement compétent.

De même, le Médiateur ne se prononce pas, **sauf lorsque la saisine met en évidence une erreur de service de La Banque Postale,** sur l'opportunité de répondre favorablement aux demandes touchant :
• **la politique commerciale** (2,4 % des dossiers non éligibles) : demandes de renégociation de prêts immobiliers, demandes d'exonération des indemnités de remboursement anticipé de prêts immobiliers ou des frais de renégociation ;
• **la politique risque (5,6 %) :** demandes de prêt à la consommation ou de rachats de crédits, demandes de report d'échéance de prêt, d'octroi d'échéancier de remboursement, d'autorisation ou d'augmentation de découvert, contestations de la réduction ou de la suppression du découvert autorisé, contestations de clôtures de comptes à l'initiative de La Banque Postale.
Ces demandes, qui concernent la politique risque de La Banque Postale, ont pratiquement doublé en un an, et elles témoignent de la fragilité financière des ménages face à la crise économique ;
• **la gestion des contrats d'assurance (5,7 %) :** demandes de prise en charge de sinistres Incendie, Accidents, risques Divers (IARD), de mise en jeu des garanties d'assurance et d'assistance des cartes bancaires ;
• **l'organisation des services (0,1 %), l'accueil dans les bureaux (0,1 %), la circulation de faux billets (0,1 %) ;**
• **le domaine de compétence d'autres médiateurs (4,1 %) :** 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'Assurances (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.

De même, les réclamations comportant des remarques très générales ou des termes inappropriés (0,2 %), ou transmises en copie (0,1 %) sont considérées non éligibles.

Délais de traitement

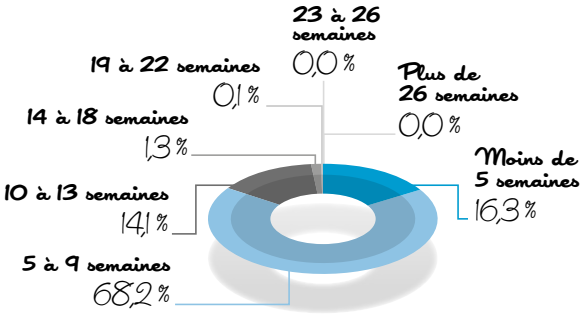
La loi MURCEF fixe un délai de 2 mois au Médiateur pour rendre ses avis. La période concernée par ce compte-rendu, soit l'année 2014, considérée du 1er janvier au 31 décembre 2014 pour les réclamations reçues par le Médiateur, est donc prolongée jusqu'au 28 février 2015 pour l'instruction des affaires éligibles.

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

Le Médiateur ne peut débuter une médiation qu'après réception d'un dossier complet de la part du 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 20,5 jours, à rapprocher de 24,1 jours en 2013, soit un raccourcissement du délai 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 22,1 jours contre 26,7 jours en 2013, soit une amélioration de 4,6 jours.
Le temps de constitution des dossiers alloué aux services est de 15 jours.

Éléments statistiques

Délais de traitement des litiges





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 53,7 jours en 2013 à 50,6 jours en 2014. Cette amélioration s'explique par une réorganisation des tâches au sein du service, qui a permis de gagner sur le délai moyen d'émission des accusés de réception : 3 jours en 2014 vs 6,8 jours en 2013.
Le délai maximum de 2 mois fixé au Médiateur pour rendre ses avis est donc largement tenu, en moyenne.

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	43,5
Moyens de paiement	50,3
Crédit immobilier	51,7
Crédit à la consommation	49,1
Épargne	51,1
Placements financiers/boursiers	59,6
Mandats et Western Union	61,3
Prévoyance	58,6
IARD	60,3
Assurance santé	52,3
Autres	29,0
Moyenne globale	**50,6**

Le dépassement du délai de deux mois observé en matière de « Mandats et Western Union » provient 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 2 545 dossiers éligibles, **84,48 % des avis ont été émis en moins de 2 mois** (87,57 % en 2013).

Délai	Nb. Dossiers		Cumul
Moins 5 sem.	415	16,31 %	16,31 %
5 à 9 sem.	1735	68,17 %	84,48 %
10 à 13 sem.	358	14,07 %	98,55 %
14 à 18 sem.	32	1,26 %	99,80 %
19 à 22 sem.	3	0,12 %	99,92 %
23 à 26 sem.	1	0,04 %	99,96 %
Plus 26 sem.	1	0,04 %	100,00 %
Total	**2545**	**100,00 %**	

Nature des conclusions

En 2014, les avis rendus sont majoritairement défavorables. En outre, la proportion d'avis défavorables progresse fortement, de 48 % en 2013 à 56,3 % en 2014.

Conclusions	Nb.	%
Favorable	810	31,8 %
Partiellement favorable	301	11,8 %
Défavorable	1434	56,3 %
Total	**2545**	**100,0 %**

Ce résultat est en partie la conséquence d'un grand nombre de saisines de clients sur des questions touchant à la politique de l'Établissement, où, par nature, le Médiateur se déclare non compétent : politique tarifaire, politique commerciale, politique risque de La Banque Postale. Les cas d'incompétence sur le fond des litiges sont exposés en page 54 du présent rapport.

L'an dernier déjà, le Médiateur signalait à La Banque Postale qu'en systématisant l'utilisation de lettres type indiquant la possibilité de saisir le Médiateur, quelle que soit la nature du litige, elle conseillait trop souvent à ses clients des recours voués à l'échec, ce qui est de nature à accroître leur insatisfaction.
De plus, compte tenu du nombre croissant de réclamations portant sur les frais, les tarifs, les découverts autorisés…, cette pratique aboutit à surcharger anormalement le service du Médiateur.



97 %

des avis émis ont permis de régler définitivement un litige

Il conviendrait donc que La Banque Postale revoie, dès 2015, les consignes données à ses services clients et qu'elle applique avec plus de discernement la recommandation de l'ACPR du 15 décembre 2011.

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.

Tous les avis du Médiateur émis en 2014 ont été suivis par La Banque Postale.

Par ailleurs, une très large majorité des requérants acceptent les conclusions des avis rendus. Sur 2 545 avis émis, seuls 60 ont donné lieu à contestation (2,36 %). Dans plus de 97 % des cas, l'avis a permis de régler définitivement le litige. Sauf élément nouveau susceptible d'en modifier la conclusion, le Médiateur confirme sa position.

Aspects financiers

Sur 2 545 avis émis, le Médiateur a proposé d'indemniser 510 dossiers (20 %) pour un montant total de 691 922 €, soit un montant moyen de 1 356 € par dossier indemnisé.

L'échelle des indemnisations va de 0,34 € à 61 325 €.

Les placements financiers et boursiers représentent plus de 48 % des indemnisations.

Les moyens de paiement représentent près de 25 % des dossiers indemnisés en raison du remboursement de quelques affaires de virements frauduleux au 1er semestre.

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

Montant des indemnités proposées en 2014

Identification	Nb.	Somme	Minimum	Maximum	Moyenne
Fonctionnement du compte	103	22 152,1 €	5,0 €	6 762,8 €	215,1 €
Moyens de paiement	177	171 744,0 €	2,5 €	12 000,0 €	970,3 €
Crédit immobilier	34	34 043,9 €	30,0 €	10 000,0 €	1 001,3 €
Crédit à la consommation	4	2 193,0 €	66,8 €	1 524,0 €	548,2 €
Épargne	44	53 803,6 €	0,3 €	15 435,4 €	1 222,8 €
Placements financiers/ boursiers	104	336 821,1 €	6,1 €	61 325,0 €	3 238,7 €
Mandats et Western Union	27	26 977,5 €	14,0 €	5 872,0 €	999,2 €
Prévoyance	14	44 085,8 €	45,0 €	25 500,0 €	3 149,0 €
IARD	1	30,0 €	30,0 €	30,0 €	30,0 €
Assurance santé	2	71,8 €	30,0 €	41,8 €	35,9 €
Autres	-	- €	- €	- €	- €
Total	**510**	**691 922,67 €**	**0,34 €**	**61 325,00 €**	**1 356,71 €**

Impartialité

EXEMPLES DE MÉDIATION

FONCTIONNEMENT DU COMPTE COURANT

La protection des majeurs sous curatelle

Avant de rechercher la responsabilité de La Banque Postale, les organismes de protection doivent s'assurer qu'ils ont dûment informé celle-ci de l'existence de la mesure de protection.

LE LITIGE

Le directeur d'une UDAF, chargée de la curatelle renforcée d'une personne majeure, sollicite l'intervention du Médiateur pour obtenir la radiation d'une inscription prise à son nom au FICP et la réduction de la dette constatée à la clôture d'office de son compte courant. L'UDAF expose que sa protégée a été victime d'une escroquerie, consistant en la remise d'un chèque de tiers pour encaissement sur son CCP, avant l'émission d'un mandat international pour créditer un compte géré au Bénin. Le réclamant considère que la mesure de protection aurait dû faire obstacle au crédit du CCP, puis au retrait de la somme sans la signature du curateur, comme à l'émission du mandat international sous la seule signature de la majeure protégée.

L'ANALYSE

La Banque Postale ignorait, avant la première réclamation, que sa cliente faisait l'objet d'une mesure de protection. La décision de placement sous curatelle renforcée, rendue par le juge des tutelles trois ans auparavant, n'a en effet été envoyée au centre financier qu'à l'appui de la réclamation et après la clôture d'office du compte pour débet non apuré. Cet organisme n'a d'ailleurs pas non plus demandé la modification de l'intitulé du CCP, pour faire apparaître la mesure de protection, avant le mois de janvier 2014. L'argumentaire développé par l'UDAF est ainsi dénué de fondement. Néanmoins, afin de ne pas aggraver la situation de la majeure protégée insolvable, La Banque Postale accepte de procéder à la radiation de l'inscription prise au FICP.

La conclusion

➜ La Banque Postale n'a pas engagé sa responsabilité envers une cliente dont elle ignorait qu'il s'agissait d'une majeure protégée. Le montant de la dette bancaire ne saurait donc être corrigé. L'inscription prise au FICP a été radiée et le recouvrement de la dette bancaire ne constitue pas un sujet susceptible de faire l'objet d'une médiation.

La justification par le titulaire du compte du caractère insaisissable des sommes dont il demande la restitution

Le solde d'un compte est totalement insaisissable lorsqu'il est uniquement alimenté par des prestations totalement insaisissables.

LE LITIGE

Madame B., bénéficiaire d'une Allocation Adulte Handicapé (AAH) versée sur son compte bancaire, estime que le solde de ce compte est totalement insaisissable et elle reproche à La Banque Postale d'avoir versé au Trésor Public la somme de 386 € bloquée à la suite de la notification d'un avis à tiers détenteur.

L'ANALYSE

Le Médiateur a rappelé les textes légaux applicables en la matière, dont l'article R. 162-4 du code des procédures civiles d'exécution. Celui-ci prévoit que « le titulaire du compte, peut, sur justification de l'origine des sommes, en demander la mise à disposition immédiate, déduction faite des opérations venues en débit du compte depuis le dernier versement de la créance insaisissable ». Madame B. soutenait que son compte n'était alimenté que par l'AAH et qu'en conséquence l'intégralité du solde de son compte était insaisissable. Effectivement, la Cour de cassation a jugé que lorsqu'un compte était uniquement alimenté par des allocations totalement insaisissables, le solde du compte était lui-même insaisissable. Toutefois, à l'examen du relevé de compte de Madame B., il est apparu que son compte était également alimenté par des remises de chèques à l'encaissement, le montant de ces remises étant saisissable en totalité.

La conclusion

➜ Le Médiateur, après avoir constaté que Madame B. avait pu utiliser la totalité de l'Allocation Adulte Handicapé depuis le dernier versement de cette prestation insaisissable, a émis un avis négatif sur la demande de restitution de la somme versée au Trésor Public.



ÉCOUTE

MOYENS DE PAIEMENT

Transformation inopinée de l'option d'assurance des moyens de paiement

À l'occasion des changements de formules de compte, l'établissement doit veiller à ne pas modifier, sans l'accord du client, les garanties qu'il a précédemment souscrites.

LE LITIGE

Madame C., titulaire d'un contrat d'assurance des moyens de paiement « Alliatys », a saisi le Médiateur pour obtenir le remboursement des frais de remplacement d'une clé perdue. En effet, lors du remplacement de sa carte Mastercard par une carte Visa, sa convention de compte avait été modifiée et son contrat « Alliatys Plus » remplacé par un contrat Alliatys simple qui ne prend pas en charge la garantie perte ou vol de clés. Cependant, Madame C. indiquait qu'elle n'avait pas été informée du changement de ce contrat.

L'ANALYSE

Le Médiateur a considéré que La Banque Postale n'apportait pas la preuve que Madame C. avait bien été informée de la modification de son contrat Alliatys, notamment par l'envoi d'un avenant, ce qui lui aurait permis, le cas échéant, de demander le rétablissement de l'option Alliatys Plus. En effet, la seule indication « Alliatys », dans le récapitulatif des produits détenus lors de la souscription à une nouvelle convention de compte, n'apparaît pas suffisante pour donner une information complète au titulaire du compte.

La conclusion

➜ Dans ces conditions, le Médiateur a estimé que la requête de Madame C. devait recevoir une réponse positive et a émis l'avis que La Banque Postale lui rembourse le montant de sa facture de clé, sous réserve qu'elle lui transmette un justificatif de frais.



MANDATS

Paiement des frais d'un mandat cash

Le Médiateur est intervenu auprès de la Banque pour qu'elle harmonise la réglementation concernant le paiement des frais des mandats.

LE LITIGE

Le Médiateur a été saisi par Monsieur R. qui contestait le refus opposé à sa compagne d'effectuer le paiement des frais d'un mandat cash par carte ou chèque.

L'ANALYSE

Le Médiateur ayant saisi les services centraux de La Banque Postale, il est apparu que le paiement des frais par carte ou chèque était prévu pour tous les mandats, à l'exception du mandat cash.

La conclusion

➜ À la suite de l'intervention du Médiateur, La Banque Postale s'est engagée à modifier les conditions générales des mandats cash pour que les divers modes de paiement des frais soient acceptés.

EXEMPLES DE MÉDIATION

Remboursement d'un mandat cash urgent

Le guichetier du bureau de poste doit vérifier l'identité du bénéficiaire avant de lui remettre les fonds.

LE LITIGE

Madame V. demande à La Banque Postale le remboursement d'un mandat cash urgent de 656 € après s'être aperçue qu'elle avait été victime d'une escroquerie.

L'ANALYSE

Le Médiateur relève que Madame V. a précisé, dans son dépôt de plainte, avoir remis une preuve du mandat cash à l'escroc. Madame V. a été victime d'un type d'escroquerie que d'autres ont également subi avec pour scénario : annonce sur Internet, suivie d'une demande d'envoi d'acompte ou du solde par mandat cash urgent au nom d'un tiers. Puis, demande de communication de la copie scannée du mandat, en invitant l'émetteur à masquer le numéro d'identification ou incitation à aller sur un faux site de La Poste ou de La Banque Postale, où il est demandé de saisir des informations, comme le numéro du mandat, soi-disant masqué. En réalité, le scan permet de faire apparaître le numéro du mandat et les informations soi-disant masquées sur le faux site ne le sont pas en réalité.

À la lecture des pièces du dossier, le Médiateur constate que le numéro d'identification du mandat a bien été inscrit sur le formulaire ayant servi de support au paiement et observe que les fonds ont été versés non pas à Monsieur Str. D. mais à Monsieur Sté. D. Le guichetier a expliqué avoir remis les fonds à Monsieur Sté. D. car sur la pièce d'identité les deux prénoms étaient mentionnés.

La conclusion

➜ Le Médiateur n'a pas remis en cause la bonne foi du guichetier mais a estimé qu'aucun élément probant ne permettait de corroborer sa version. Sans annotation particulière sur le bordereau ayant servi de support au paiement, le Médiateur a considéré que les fonds avaient été remis à un bénéficiaire différent et que la procédure n'avait pas été respectée. Il a donc préconisé le remboursement du mandat à Madame V.

ÉPARGNE

La justification fiscale de la détention d'un livret d'épargne populaire (LEP)

La loi de finances rectificative pour 2013 a décidé qu'aucun contrôle en cours de vie du LEP ne sera effectué en 2014. Ainsi, les clients éligibles fiscalement à la détention d'un LEP au 1er janvier 2014, peuvent le conserver jusqu'au 31 décembre 2017, sans avoir à justifier de la persistance de leur éligibilité fiscale (article R. 221-38 du code monétaire et financier). Cependant, tous les détenteurs de LEP ne sont pas informés de ces dispositions.

LE LITIGE

Un client âgé se présente au bureau de poste de son domicile, comme tous les ans à la même époque, afin de faire valider son éligibilité fiscale à la détention d'un LEP. Ce bureau expose qu'il ne peut plus enregistrer et valider le justificatif fiscal, sans expliquer clairement pourquoi. Puis, le centre financier saisi renvoie le réclamant, sans plus d'explications, vers le bureau de poste. Le réclamant s'adresse alors au Médiateur pour savoir comment faire pour établir son droit à la détention d'un LEP en 2015.

L'ANALYSE

Un indéniable problème de communication quant au changement de procédure a inquiété un client âgé et n'a été résolu que par l'intervention du Médiateur.

La conclusion

➜ À la suite de l'intervention auprès du Médiateur, le centre financier a écrit à son client pour lui expliquer qu'il pouvait conserver son LEP jusqu'au 31 décembre 2017, sans souscrire à un formalisme de contrôle.



Retraits sur compte d'épargne

Les retraits sur un compte d'épargne ne doivent être autorisés qu'au titulaire du compte ou à une personne bénéficiant d'une procuration.

LE LITIGE

Madame C., fille et héritière de Madame D., conteste trois retraits d'un montant respectif de 2 400 €, 1 600 € et 1 100 €, débités en 2012 du compte d'épargne de sa mère.
La Banque Postale a précisé, dans le dossier transmis au Médiateur, que Madame D. avait demandé, en mars 2011, des informations sur des opérations effectuées sur son livret A. Un relevé des opérations effectuées sur son livret, entre 2004 et 2011, lui a été transmis. En septembre 2012, Madame D. a souhaité connaître la bénéficiaire des trois retraits précités. En novembre 2012, elle a transmis la copie d'un dépôt de plainte à l'encontre de cette dernière et elle a demandé leur remboursement. La Banque Postale a refusé le remboursement demandé au motif que les retraits avaient été autorisés au profit d'une personne ayant procuration sur le compte. En 2014, suite au décès de sa mère, Madame C. a contesté ces retraits et le refus de La Banque Postale de les rembourser.

L'ANALYSE

Le Médiateur a constaté qu'une procuration avait été établie, en mai 2004, au profit d'une dénommée Madame X. Cette procuration a été annulée en avril 2011, postérieurement aux dates des retraits contestés. Il a également constaté que la signature apposée sur les bordereaux de retraits était différente de celle du spécimen recueilli en 2004 lors de l'établissement de la procuration. Toutefois, outre le fait que les signatures peuvent évoluer dans le temps, il a été établi que la bénéficiaire du retrait de 2 400 € était la titulaire de la procuration et que c'est sa pièce d'identité qui était décrite sur les bordereaux des trois retraits contestés. La case « mandataire » était également cochée sur les bordereaux de retraits.

La conclusion

➜ **Le Médiateur a été sans moyens pour demander à La Banque Postale de répondre favorablement à la demande de remboursement de la réclamante.**



CRÉDIT IMMOBILIER

Remboursement anticipé d'un prêt suite à mutation professionnelle

Le remboursement par anticipation d'un prêt est soumis à un préavis d'un mois et l'Indemnité de Remboursement Anticipé (IRA) n'est pas due lorsque la vente du bien et le remboursement du prêt interviennent à la suite d'une mutation professionnelle.

LE LITIGE

Monsieur A. demande le remboursement des intérêts et de la prime d'assurance, soit 1 776 €, qu'il n'aurait pas dû payer si sa demande de remboursement anticipé de prêt avait été traitée correctement.
Monsieur A., par courrier du 5 août 2014, a fait part de son intention de rembourser par anticipation son prêt. Une simulation de remboursement, incluant une indemnité de remboursement anticipé (IRA) du prêt, lui a été adressée le 8 août 2014. L'emprunteur a adressé son avis de mutation professionnelle, document lui permettant de bénéficier de l'exonération de l'IRA. Pour mettre en œuvre le remboursement, La Banque Postale lui a demandé de renvoyer l'autorisation de débiter son compte, accompagnée de la simulation du 8 août 2014. Monsieur A. a refusé en précisant que le montant du remboursement indiqué sur ce document était erroné car il comprenait l'IRA. Finalement, il a renvoyé ce coupon le 11 septembre 2014. Le remboursement n'a pu être effectué immédiatement, l'avoir de son compte n'étant pas suffisamment provisionné pour débiter le montant du remboursement. Ce n'est que le 16 septembre 2014 que le remboursement a été effectué.

L'ANALYSE

Le Médiateur a rappelé que les conditions générales prévoient que l'emprunteur peut rembourser par anticipation tout ou partie de son prêt moyennant un préavis d'un mois. Le remboursement ne peut donc être effectué à réception de la demande de l'emprunteur. Il a également noté que La Banque Postale, dans sa proposition adressée le 8 août 2014, et incluant l'IRA, avait indiqué la date à laquelle les fonds devaient être disponibles au plus tard sur le compte de l'emprunteur, soit le 26 août 2014, sans appliquer l'intégralité du préavis d'un mois. À cette date, si le montant du remboursement indiqué par La Banque Postale n'avait pas inclus l'IRA, l'avoir du compte aurait été suffisant pour permettre de prélever la somme nécessaire au remboursement du capital restant dû.

La conclusion

➜ **Le Médiateur a, en conséquence, préconisé le remboursement des intérêts et de la prime d'assurance à compter de la date à laquelle le remboursement aurait pu être effectué sans l'erreur de La Banque Postale.**
En application de cet avis, La Banque Postale a remboursé à Monsieur A. la somme de 1 230 €.

EXEMPLES DE MÉDIATION

Traitement d'une demande d'Eco Prêt à Taux Zéro

Non-cumul du bénéfice de l'Eco PTZ et du crédit d'impôt au titre des dépenses en faveur de la qualité environnementale de l'habitation principale à compter du 1er janvier 2011.

LE LITIGE

Monsieur P. sollicite l'intervention du Médiateur afin d'obtenir le remboursement du redressement fiscal dont il a fait l'objet pour les années 2011 et 2012, ayant bénéficié à la fois d'un crédit d'impôt et d'un Eco PTZ pour ses dépenses en faveur de la qualité environnementale de son habitation. Cette règle de non-cumul a été mise en place à compter du 1er janvier 2011. L'offre d'Eco PTZ de Monsieur P. a été éditée, le 1er mars 2011. Il reproche à La Banque Postale d'avoir tardé à constituer son dossier d'Eco PTZ, arguant que sa première demande datait de mai 2009. En outre, il met en cause le devoir d'information de sa conseillère qui ne l'a pas averti des nouvelles modalités fiscales en matière d'Eco PTZ à compter du 1er janvier 2011.

L'ANALYSE

Le Médiateur rappelle que l'Eco PTZ n'est accordé que sous certaines conditions relatives à la situation du logement, à la nature des travaux envisagés et au formalisme imposé et que la SGFGAS, en charge de la gestion des Eco PTZ, peut être amenée, en cas de non-respect des règles, à ne pas allouer à l'établissement de crédit l'indemnité compensant l'absence d'intérêts.

Le Médiateur précise que les dépenses relatives à un même équipement ne peuvent ouvrir droit au crédit d'impôt dès lors qu'elles sont partiellement couvertes par le financement d'un Eco PTZ dont l'offre a été émise en 2011. Le Médiateur fait valoir que les conseillers de La Banque Postale sont chargés de constituer un dossier en respectant les normes imposées concernant l'endettement et l'éligibilité du projet mais ne sont aucunement obligés de connaître et d'informer le client sur les particularités fiscales en la matière.

Au sujet de la constitution du dossier d'Eco PTZ, compte tenu de l'ancienneté des faits, les conseillers n'ont pu être interrogés. Le Médiateur a demandé au directeur d'établissement du bureau de poste où a été constitué le dossier d'Eco PTZ de lui adresser une copie du dossier client afin de reconstituer l'historique de la demande d'Eco PTZ. Dans ce dossier, le Médiateur a relevé un e-mail du 8 juin 2009 du client à son conseiller au sujet d'une demande d'Eco PTZ mais n'a pas été en mesure de retracer l'historique de la demande. Entre juin 2009 et octobre 2010, date où le service d'Eco PTZ du Centre National du Crédit (CNC) a réceptionné le dossier d'Eco PTZ de Monsieur P., le Médiateur ne dispose d'aucune information.

La conclusion

➜ Concernant la règle de non-cumul, le Médiateur a estimé qu'il appartenait à Monsieur P. de s'informer sur les réformes fiscales au moment d'effectuer sa déclaration d'impôts.
Concernant le délai de traitement de la demande d'Eco PTZ, le Médiateur a conclu qu'il n'était pas en mesure de savoir si les conseillers avaient manqué de compétence en la matière ou si Monsieur P. était à l'origine du délai de traitement tardif de son dossier. Constatant, toutefois, que le dossier a commencé à être constitué dès juin 2009 et estimant anormal de ne pas pouvoir retracer l'historique du dossier, le Médiateur a proposé à La Banque Postale de procéder à un geste commercial en versant à Monsieur P. une somme forfaitaire de 500 €.



CRÉDIT À LA CONSOMMATION

Les prêts travaux de La Banque Postale Financement

Les prêts travaux relèvent, soit du champ du crédit immobilier (article L. 312-1 et suivants du code de la consommation), soit du champ du crédit à la consommation (article L 311-1 et suivants du même code), selon la nature et le montant de financement.

LE LITIGE

Madame G. reproche à La Banque Postale Financement de lui avoir fait souscrire un crédit à la consommation au lieu d'un crédit immobilier pour ses travaux. Par ailleurs, en tant que collaboratrice du Groupe La Poste, elle estime anormal de ne pas avoir profité de la grille tarifaire spécifique. Madame G. demande à profiter du taux de 3,83 % qu'elle a constaté sur la brochure des avantages accordés aux collaborateurs.

L'ANALYSE

Le Médiateur constate que Madame G. a souscrit, en juin 2012, un prêt personnel travaux d'un montant de 10 000 € au taux de 5 % (taux débiteur fixe) sur une durée de 96 mois. Il précise que l'article L. 311-3 prévoit que sont exclues du champ du crédit à la consommation « *les opérations de crédit destinées à permettre l'acquisition ou le maintien de droits de propriété ou de jouissance d'un terrain ou d'un immeuble existant ou à construire, y compris lorsque ces opérations visent également à permettre la réalisation de travaux de réparation d'amélioration ou d'entretien du terrain ou de l'immeuble ainsi acquis ; les opérations dont le montant total du crédit est inférieur à 200 € ou supérieur à 75 000 € (…)* ». Dès lors que les travaux ne sont pas liés à un nouvel achat immobilier ou à l'acquisition d'un nouveau droit de propriété et qu'ils sont d'un montant inférieur à 75 000 €, un crédit à la consommation est proposé au client. Le devis transmis à La Banque Postale Financement correspondait à des travaux d'amélioration de la salle de bains.

Le Médiateur relève, par ailleurs, que Madame G. a bénéficié pour son prêt de 10 000 € sur 96 mois de la gratuité des frais de dossier, représentant 50 € d'économie (0,5 % du montant du prêt) et d'un taux bonifié de 5 % au lieu de 5,6 % (taux débiteur fixe). Le tableau des taux des crédits à la consommation sur lequel Madame G. s'est appuyée pour contester le taux proposé correspond en réalité à l'offre de La Banque Postale Financement au 1er juillet 2014. Le Médiateur rappelle que les taux évoluent et qu'ils sont, depuis 2014, historiquement bas.

La conclusion

➜ Constatant que le prêt personnel contracté par Madame G. relève bien du domaine du crédit à la consommation et que les avantages des collaborateurs du Groupe La Poste ont bien été appliqués, le Médiateur n'a pas répondu favorablement à la requête de Madame G.

PLACEMENTS FINANCIERS ET ASSURANCE-VIE

Détermination de l'option fiscale lors de rachats de contrats d'assurance-vie

Le conseiller doit déterminer avec soin l'option fiscale à appliquer lors d'un rachat effectué sur un contrat d'assurance-vie.

LE LITIGE

Madame D. a procédé à un rachat partiel afin de financer pour partie, un achat immobilier. Le conseiller a retenu l'option fiscale du prélèvement forfaitaire libératoire (au taux de 7,5 %) alors que selon la requérante, la déclaration avec les revenus de l'année aurait été plus favorable dans la mesure où celle-ci n'était pas imposable. Madame D. demande en conséquence à La Banque Postale de lui rembourser la fiscalité supportée.

L'ANALYSE

Le Médiateur observe que le conseiller a pris soin de connaître le montant de la pension de la cliente, mais aussi le montant de la plus-value dégagée lors de cette opération. L'option de la déclaration avec les revenus de l'année aurait conduit Madame D. à supporter un impôt au taux de 14 % alors que l'option fiscale conseillée limitait le prélèvement fiscal à 7,5 % seulement.

La conclusion

➜ Ne pouvant observer d'erreur de conseil, Le Médiateur s'est déclaré sans moyens pour demander à La Banque Postale d'indemniser Madame D.



EXEMPLES DE MÉDIATION

En revanche, une erreur manifeste de conseil conduit le Médiateur à proposer l'indemnisation de l'assuré.

LE LITIGE

Madame M. souhaitait procéder à un rachat partiel en vue d'une acquisition immobilière. Malgré l'importance du rachat en question, le conseiller a proposé l'option fiscale de la déclaration avec les revenus de l'année.

L'ANALYSE

Le Médiateur relève au cas d'espèce, que le conseiller n'a pas convenablement déterminé la base imposable afférente à ce rachat et qu'il n'a pas réalisé de simulation chiffrée de l'impact fiscal de cette opération en prenant en compte la tranche marginale d'imposition de la cliente, alors que l'antériorité du contrat, l'importance du montant du rachat et de l'assiette taxable auraient dû le conduire à proposer le prélèvement forfaitaire libératoire.

La conclusion

➜ Observant l'absence d'analyse de la part du conseiller mis en cause, le Médiateur a émis l'avis que La Banque Postale chiffre le surcoût d'impôt supporté par l'assurée et qu'elle l'indemnise en conséquence.

Encore faut-il que le client délivre un minimum d'informations afin que le conseiller puisse réaliser une simulation chiffrée des conséquences résultant de chacune des options fiscales.

LE LITIGE

Monsieur P. souhaitait procéder à un rachat partiel pour « des raisons personnelles ». Le requérant suggérait que « la question de la fiscalité n'avait pas été évoquée » et contestait dès lors la pertinence de l'option retenue, en l'occurrence le prélèvement forfaitaire libératoire.

L'ANALYSE

À la lecture des notes consignées par la conseillère, le Médiateur observe que l'assuré a refusé « de manière catégorique de communiquer la moindre information concernant le montant de ses revenus » et a fortiori, sa tranche marginale d'imposition, ce qui ne permettait pas d'effectuer de simulation chiffrée des conséquences des différentes options fiscales possibles.

La conclusion

➜ Le Médiateur ne pouvait dès lors qu'être sans moyens pour proposer une indemnisation. On ne saurait en effet reprocher à une conseillère de n'avoir pas réalisé de simulation chiffrée, alors que Monsieur P. refusait de communiquer la moindre information sur le montant de ses revenus.

Demande de dispense de prélèvement fiscal au titre des dividendes à percevoir pour un compte-titres joint

Lorsque le compte-titres est joint, une demande de dispense de prélèvement fiscal doit être remplie et signée par chacun des cotitulaires.

LE LITIGE

Madame et Monsieur S. contestent la non-prise en compte de leur demande de dispense de prélèvement fiscal au titre des dividendes à percevoir pour l'année 2014. Monsieur S. avait renseigné, daté et signé une seule demande pour leur compte-titres joint, auprès du conseiller bancaire. Le prélèvement fiscal ayant été opéré contre leur gré, ils en demandent le remboursement.

L'ANALYSE

Le Médiateur constate que la loi de finances pour 2013 a modifié la fiscalité des intérêts et dividendes. Ceux-ci sont soumis par principe au barème progressif de l'impôt sur le revenu. À titre d'avance sur le paiement de cet impôt, un prélèvement fiscal de 21 % est appliqué lors du versement des dividendes (art 108 à 117 bis et 120 à 123 bis du CGI). Le montant de ce prélèvement s'impute sur l'impôt sur le revenu dû au titre de l'année au cours de laquelle il a été opéré. S'il excède l'impôt dû, il est restitué.
Toutefois, les contribuables dont le revenu fiscal de référence de l'avant-dernière année (RFR de 2011 pour les revenus de 2013) est inférieur à 50 000 € pour une personne seule et 75 000 € pour un couple, peuvent demander à être dispensés de ce prélèvement.
Au cas particulier, le service de valeurs mobilières de La Banque Postale fonde son refus de prendre en compte la demande de dispense de prélèvement fiscal des requérants au motif que le compte-titres étant joint, il devait être déposé une demande de dispense fiscale pour chacun des déclarants.

La conclusion

➜ Le Médiateur relève que les nouvelles modalités de demande de dispense de prélèvement fiscal au titre des dividendes à percevoir pour l'année 2014 devaient être connues du conseiller bancaire, y compris l'établissement obligatoire d'un imprimé de dispense par déclarant, et qu'il était de son devoir d'en informer les clients.
Certes, le prélèvement fiscal de 21 % constitue un acompte sur l'impôt sur le revenu et non un prélèvement forfaitaire libératoire. En conséquence, si le montant acquitté s'avère trop élevé par rapport à l'impôt exigible, le trop-perçu sera restitué. Toutefois, eu égard au défaut d'information des requérants, le Médiateur a proposé à La Banque Postale de leur verser un dédommagement de principe.

CONFIDENTIALITÉ

Appréciation d'ordre général sur l'évolution des litiges

Les premiers mois de l'année 2015 prolongent la tendance observée en 2014. Le nombre de saisines du Médiateur continue de croître et ce dernier est amené à réorienter de plus en plus de dossiers, parce que les clients n'ont pas déposé une réclamation préalable (incompétence procédurale) ou que le litige n'entre pas dans son champ de compétence (incompétence de fond). Enfin, il reçoit de nombreux courriers de gestion (commande de chéquiers, demandes de virements, etc.), dont le traitement relève de l'activité des centres financiers.

La Banque Postale dispose désormais d'une organisation de traitement des litiges à plusieurs niveaux : les services clientèles des centres financiers, le Service Relation Clientèle pour les recours, le Service Relations Clients pour les litiges comportant une problématique de conseil.

Le pourcentage significatif de dossiers réorientés par le Médiateur vers les services internes de l'Établissement suggère la nécessité d'une meilleure lisibilité de l'organisation du traitement des réclamations pour permettre aux clients d'identifier plus directement l'interlocuteur compétent pour traiter leur demande. Par exemple, La Banque Postale pourrait utiliser le recto ou le verso du formulaire de réclamation bancaire (FRB) mis à la disposition des clients, pour expliciter le parcours du requérant, jusqu'au Médiateur.

Des incompréhensions pourraient être évitées si le client n'était pas invité à se tourner vers le Médiateur pour des demandes concernant la politique tarifaire, commerciale ou risque de l'Établissement, domaines dans lesquels celui-ci n'a pas vocation à s'immiscer. Par ailleurs, certaines affaires à faible enjeu parvenant au Médiateur pourraient être résolues au niveau local, et a fortiori par le niveau recours.

À terme, les grands projets annoncés par La Banque Postale (refonte du système informatique, projet Cap Client 3.0 au cœur des principaux enjeux de la banque de détail, création de l'école de La Banque et du Réseau pour accompagner par la formation la transformation des métiers et mettre la décision bancaire au plus près du client, déploiement du marché des professionnels, etc.) devraient améliorer significativement la relation clients.



Recommandations du Médiateur



Le Médiateur de La Banque Postale a formulé, le 17 novembre 2014, six propositions pour l'amélioration des services, adressées au Président du Directoire de La Banque Postale. La Banque Postale a répondu le 25 février 2015 à chacune des recommandations.

Enregistrement de la particularité « titulaire de compte décédé »

Le Médiateur a été saisi de réclamations de clients qui reprochent à La Banque Postale d'avoir adressé, à un client décédé, des courriers de relance le sommant de régulariser le découvert de son compte. Il s'agit de courriers édités automatiquement par la filière « Risques » alors que la particularité « titulaire décédé » est bien enregistrée sur le compte. Les services du centre financier confirment que l'enregistrement de cette particularité n'a pas pour effet de bloquer les courriers édités par la filière « Risques ».

Il serait donc souhaitable d'empêcher tout envoi de courriers au client pour lequel la particularité « titulaire décédé » a été enregistrée ou, à défaut, de les adresser au service chargé d'instruire le dossier de succession.

Réponse de La Banque Postale

➜ Il s'agit d'une problématique qui, à ce jour, n'a pas été remontée à la Direction Risques et Contrôles.

La Banque Postale a besoin de pouvoir identifier à partir de dossiers réels dans quels cas ce dysfonctionnement pourrait se produire et demander ensuite les correctifs nécessaires.
Ne sachant pas s'il s'agit d'une problématique mineure qui peut se régler facilement ou qui demandera plus d'investissement, La Banque Postale ne peut déterminer dans quel délai le plan d'action peut être mis en œuvre.

La réouverture du service Adésio en cas de résiliation à tort par La Banque Postale

Le Médiateur a été régulièrement saisi par des clients qui se plaignent de la suppression de leur abonnement au service Adésio ou de l'obligation de payer une cotisation annuelle pour ce service à la suite d'un changement de type de carte ou de convention de compte initié par La Banque Postale (ex. : remplacement de la carte de paiement Mastercard par la carte Visa).

Face à cette situation, le Médiateur a remarqué que la réponse des centres financiers n'était pas toujours harmonisée. Certains affirment qu'il n'est pas possible de rouvrir sans frais le service Adésio une fois celui-ci clôturé et d'autres indiquent pouvoir le faire à titre exceptionnel. Après avoir pris contact avec la Direction de la Banque de Détail, le Médiateur a appris que le service Adésio pouvait, en réalité, être rouvert dans les conditions initiales si le client a souscrit une formule avec une carte de paiement éligible au service Adésio.

Par conséquent, il paraîtrait souhaitable que La Banque Postale rappelle aux centres financiers qu'en cas de modification de la formule de compte initiée par la Banque, sans information sur la suppression du service Adésio et

Indépendance

sa tarification séparée, il est possible de rouvrir le service sans frais, malgré l'arrêt de sa commercialisation le 1er septembre 2011.

Réponse de La Banque Postale

➜ **Dans le cadre de la migration du parc de porteurs de carte Mastercard vers Visa Classic, les clients LBP ont pu conserver leur Service Adésio. Cela faisait bien partie des conditions de migration.**
Le solde de points acquis et le fonctionnement du programme Adésio ne changent pas. Les clients bénéficient toujours, avec leur nouvelle Carte Visa Classic, de réductions sur des produits et services de La Banque Postale.

Le service Adésio doit pouvoir être rouvert si un client détenteur du Service Adésio se voit fermer ce service lors de la migration de sa carte MasterCard vers Visa Classic.

Le service Adésio doit être maintenu, si un client détenteur du Service Adésio réalise une montée en gamme vers une carte compatible avec ce service (c'est-à-dire Visa Premier, Visa Platinum ou Visa Infinite).

Par contre, le service ne peut être maintenu, si le client réalise une transformation vers une carte non éligible au service Adésio (c'est-à-dire Visa Réalys, Visa Classic profil Réalys plus, ou vers une Carte de retrait 24/24).

Cela est par ailleurs bien stipulé dans les Conditions Générales en vigueur :
p 2 : *En cas de changement de carte éligible au service Adésio sur un même CCP, le service Adésio est transféré sur la nouvelle carte.*
p 5 : *Le service Adésio prend fin de plein droit lorsque la carte ne fait pas l'objet d'un renouvellement, notamment en cas d'opposition ou de retrait de la carte à laquelle est adossé le service. La clôture du compte sur lequel fonctionne la carte entraîne la résiliation automatique du service Adésio. Il en va de même en cas de dénonciation de la Convention de compte collectif.*

Pour les aspects de facturation, il semble s'agir d'une incompréhension de la part des clients.

En effet jusqu'en 2005, la tarification du service Adésio n'était pas « visible » car englobée dans le prix de la carte Adésio avant la dissociation des lignes tarifaires avec la mise en place du programme Adésio. Depuis cette date, le service a été dissocié mais ce coût était déjà auparavant supporté par le client mais de façon indolore.
Il existe très probablement des clients qui ont souscrit à la Carte Adésio (ancêtre du Service Adésio) avant le 01/10/2005 et qui n'ont jamais effectué de changement de type de carte jusqu'au moment de la migration vers le réseau Visa. Cela expliquerait que ces clients aient le sentiment de ne se voir facturer ce service que maintenant.
Il ne s'agit pas d'une erreur de perception pour ce dernier cas. Des précisions seront toutefois apportées à la procédure afférente.

Blocage de cartes à l'étranger

Le Médiateur est régulièrement saisi par des clients de La Banque Postale qui se plaignent du blocage de leur carte lors d'un séjour à l'étranger, ce qui les conduit parfois à être privés de tout moyen de paiement durant plusieurs jours et à devoir, soit écourter leur voyage, soit emprunter de l'argent à leur entourage. Par ailleurs, l'indemnisation proposée apparaît souvent faible par rapport au préjudice réellement subi, alors qu'ils ont parfois programmé leur voyage depuis plusieurs mois et que celui-ci revêt une importance particulière à leurs yeux (voyage de noces, séjour de vacances…).
La Banque Postale explique qu'afin de lutter contre la fraude, elle a pris la décision de bloquer automatiquement certaines transactions (achats et/ou retraits) effectuées à l'aide d'une carte dans des pays situés hors d'Europe, considérés comme à risque, en raison d'un nombre de fraudes élevé, notamment dans certains pays comme l'Inde où l'utilisation de « fers à repasser » est encore très courante.
Or, ce blocage n'est nullement prévu, ni dans la convention de compte, ni dans les conditions générales des cartes. De plus, il intervient avant toute fraude avérée.
Certes, ce blocage n'est pas effectué lorsque le Centre National de la Monétique (CNM) est préalablement informé du voyage du client à l'étranger et il peut être ensuite levé par le CNM, lorsque le client parvient à joindre La Banque Postale pour signaler les difficultés d'utilisation de sa carte. Toutefois, l'information reçue par le conseiller d'un bureau de poste ou par un agent d'un centre financier n'est pas toujours transmise au CNM. Par ailleurs, il n'est pas toujours facile de joindre La Banque Postale depuis l'étranger et cela entraîne des frais téléphoniques importants – et même lorsque la communication est établie, l'interlocuteur du client n'est pas toujours suffisamment réactif pour le mettre en relation avec le service compétent.
Il semblerait donc souhaitable que certaines mesures soient prises afin de limiter l'impact des blocages automatiques réalisés, comme : inciter les clients à communiquer à La Banque Postale un numéro de téléphone ou une adresse électronique, où ils puissent être joints facilement, même à l'étranger ; éviter un blocage automatique en deçà d'un montant minimum par retrait ou achat tenant compte des habitudes des fraudeurs ; contacter le client pour s'assurer qu'il est bien l'auteur des transactions ; faire mieux connaître la possibilité de retraits au guichet des banques (*cash advance*) ; inciter les clients à s'équiper d'autres moyens de paiement que leur carte en cas de voyage à l'étranger ; pratiquer une politique d'indemnisation plus proportionnée aux préjudices, prenant en compte les justificatifs transmis par les clients.

Réponse de La Banque Postale

➜ **Afin de limiter le risque de blocage de cartes à l'étranger et, en cas de survenance, d'en atténuer les conséquences, La Banque Postale a réalisé/engagé plusieurs actions :**

- **à l'approche de l'été, La Banque Postale communique vers ses clients pour prévenir les blocages. Le client est incité à vérifier les plafonds de sa carte et à**

informer la banque avant un déplacement à l'étranger pour lever provisoirement les contrôles ;
- **les filtres de lutte contre la fraude ont été adaptés pour s'appliquer aux transactions suspectes et éviter de bloquer la carte. Ainsi lorsqu'une carte est bloquée en paiement à distance elle pourra toujours être utilisée en paiement de proximité ou en retrait ;**
- **en cas de transaction suspecte, le CNM tente de contacter le client par téléphone, mais l'efficacité de cette mesure est atténuée lorsque le client est à l'étranger (décalage horaire, difficulté à contacter le porteur) ;**
- **en cas de transaction suspecte, un SMS est envoyé au client pour lui demander de confirmer/infirmer la fraude. Ce dispositif qui est expérimenté depuis l'été 2014 sur les cartes haut de gamme sera étendu progressivement à toutes les cartes ;**
- **la mise en place d'un centre d'appel 7/7 jours 24/24 heures pour les clients dont la carte est bloquée est actuellement à l'étude. Sous réserve de validation, ce projet qui est piloté par la Direction des Paiements de la DO devrait être opérationnel au cours de l'année 2015.**

Remplacement d'une carte à l'occasion d'un séjour à l'étranger

Le Médiateur est régulièrement saisi par des clients qui signalent s'être trouvés démunis de carte lors d'un voyage à l'étranger à la suite d'une demande de changement de carte avant le début de leur séjour (souscription à une carte Visa Premier ou à une carte Visa Platinum par exemple).

Il arrive, en effet, qu'informé d'un prochain séjour d'un client à l'étranger, le conseiller bancaire d'un bureau de poste ou le conseiller clientèle d'un centre financier saisisse l'opportunité pour proposer au client une montée en gamme de carte, notamment pour lui permettre de disposer de possibilités d'achats ou de retraits plus importantes ou de bénéficier de meilleures garanties. Toutefois, dans certains cas, la nouvelle carte parvient au domicile du client après son départ pour l'étranger et l'invalidation automatique de l'ancienne carte, survenant généralement une quinzaine de jours après l'envoi de la nouvelle, aboutit à priver le client de tout moyen de retrait ou de paiement alors qu'il se trouve dans un pays étranger.

Afin de pallier ces désagréments, il semblerait souhaitable que soit étudiée la possibilité de n'invalider l'ancienne carte qu'après validation de la nouvelle carte par les procédés habituels (retrait ou achat carte avec composition du code confidentiel).

Réponse de La Banque Postale

➜ Les modalités d'invalidation des cartes ont été modifiées début 2015.

L'invalidation de l'ancienne carte intervient soit après l'activation de la nouvelle carte, soit à l'issue d'un délai qui a été étendu à 45 jours afin de couvrir la durée usuelle d'un séjour à l'étranger.

Modification de l'imprimé d'ordre de transfert de fonds international

Le Médiateur a été saisi à plusieurs reprises par des clients se plaignant des frais de double change s'imputant sur le montant de leurs transferts internationaux.

Il apparaît que pour des raisons de sécurité, La Banque Postale n'utilise plus le système « Target » qui permet d'effectuer des virements directement en euros quand les clients en font la demande. Il est toutefois possible, avec certains pays, de transférer les fonds en euros via une banque intermédiaire, sans frais de change.

Or, lorsque le client remplit un ordre de transfert de fonds international sur support papier (qu'il adresse ensuite à son centre financier), il est précisé à la rubrique « nature du transfert » en dessous de la case « devise de l'ordre » que « *par défaut, le montant sera émis dans la devise de transfert utilisée avec le pays destinataire* ». Cette indication signifie que si le client remplit la case « devise de l'ordre », les fonds sont forcément transférés dans la devise choisie et que le montant n'est émis dans la devise de transfert utilisée avec le pays destinataire qu'à défaut de précision. Le système « Target » n'étant désormais plus utilisé, le client n'a donc, en réalité, pas toujours le choix de la devise de transfert. Il est vrai qu'au final, les fonds sont inscrits sur le compte du bénéficiaire dans la devise choisie par le client mais il supporte des frais bien plus importants compte tenu du double change, ce qui l'incite à contester.

Dès lors, afin d'éviter que le client ne conteste la tarification importante qui résulterait du double change opéré en arguant qu'il pensait avoir le choix de la devise de transfert, il semblerait judicieux de supprimer la mention « par défaut » sur les prochains imprimés d'ordre de transfert de fonds international et sur les imprimés disponibles sur le site Internet de La Banque Postale.

Réponse de La Banque Postale

➜ Le contexte est différent entre les ordres traités en Centre Financier sur réception de l'imprimé d'ordre de transfert de fonds international et les ordres émis sur le site Internet de La Banque Postale.

La Banque Postale supporte un nombre de devises limité selon le pays destinataire des fonds.

Le traitement en Centre Financier prévoit :
- **si la devise du compte bénéficiaire est connue et qu'elle est gérée par LBP, le transfert est émis dans cette devise pour éviter du change à l'arrivée ;**
- **si la devise de l'ordre est gérée par LBP, le transfert est émis dans cette devise ;**
- **sinon – si la devise n'est pas gérée par LBP – alors, par défaut, le transfert est émis dans la devise utilisée par LBP pour ce pays destinataire (en euro ou en US dollar).**

Cette mention « par défaut » doit être appréciée en fonction du mode d'emploi qui figure au verso de

l'imprimé et qui précise : « *La devise de transfert est la devise dans laquelle le montant est effectivement transféré. Cette devise est déterminée par La Banque Postale. Lorsque la devise de l'ordre est différente de la devise de transfert, La Banque Postale est amenée à convertir le montant de l'ordre dans la devise de transfert utilisée pour les échanges avec le pays destinataire.* »
Néanmoins, s'il s'agit d'une source de réclamations récurrentes pour les clients, la mention sera supprimée de la prochaine version de l'imprimé d'ordre de transfert de fonds international.

Sur le site Internet de La Banque Postale, le client valide un récapitulatif de son ordre de transfert comportant le « montant transféré » qui indique la devise de transfert utilisée. À aucun moment, la mention « par défaut » n'apparaît sur les écrans de la Banque En Ligne.

Clôtures inappropriées d'anciens contrats d'assurance-vie

Le Médiateur a été saisi par des clients qui contestent la qualité des conseils prodigués lors du rachat de contrats d'assurance-vie souscrits avant 1991 ou 1998 par des clients âgés de moins de 70 ans, alors que la fiscalité régissant ces contrats en cas de décès est plus favorable que celle appliquée aux versements effectués après 70 ans.

La maîtrise insuffisante d'anciens contrats et de la fiscalité en cas de décès peut en effet conduire à des préconisations peu opportunes.

Il en est de même des assurances mixtes qui répondaient à des objectifs précis d'adhérents ayant de jeunes enfants, mais dont la pertinence est moindre vingt ans plus tard. Leur maintien en l'état n'est pas toujours justifié au regard des besoins actuels des assurés et il est manifeste qu'un bilan de prévoyance conduirait à des solutions différentes.

Il semblerait donc souhaitable de renforcer la formation des conseillers bancaires sur les anciens contrats afin d'optimiser les solutions proposées et préserver ainsi les intérêts des clients et de leurs bénéficiaires.

Réponse de La Banque Postale

➜ **Sur l'année 2015, il est prévu :**
- **pour les nouveaux conseillers généralistes et spécialistes, une refonte du cursus de formation initiale avec notamment la prise en compte du devoir de conseil en matière d'assurance-vie concernant les clôtures d'anciens contrats ;**
- **pour les conseillers (généralistes et spécialistes) déjà en poste, des actions de formation (évaluation sous forme de questionnaire par e-learning) dans le cadre du devoir de conseil concernant l'assurance-vie ;**
- **pour les fonctionnels, une action de sensibilisation sur le devoir de conseil en matière d'assurance vie ;**
- **pour les managers, une réflexion est en cours quant à la mise en place d'une action spécifique.**





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.


Confiance
Solution
Ecoute
droit/equite
DIALOGUE
concertation
amiable
recommandation

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

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

M. Alain BRIÈRE
TSA 50026 – 75804 PARIS CEDEX 08

M. Marc CENSI
BP 40463 – 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

M. Emmanuel CONSTANS
BP 60153 – 14010 – CAEN CEDEX 1

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

Membre de droit du club

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

M. Francis FRIZON
BP 290 – 75425 PARIS CEDEX 09

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

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

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

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

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.

05/2015 - Le Médiateur - Droits réservés -
Conception et réalisation : PUBLICORP – 13339 – 01 55 76 11 11
Crédits photo : Philippe Bauduin, Philippe Castaño, Guillaume Fraysse, GettyImages®
(Bruno de Hogues, Rolf Bruderer, Hero Images, Jon Cartwright), La Poste DR, Julien Millet,
Ted Paczula, Olivier Panier des Touches/Dolce vita, REA/Marta Nascimento, TED, André Tudela.

papiers Avec Ecofolio tous les papiers se recyclent.

La Poste – Société Anonyme au capital de 3 800 000 000 d'euros – 356 000 000 RCS PARIS – Siège social : 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