

LE MÉDIATEUR

de la consommation du groupe La Poste

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021

ÉDITORIAL



L'activité de la Médiation de la consommation du groupe La Poste a connu en 2021 une nouvelle hausse, avec près de 10 % de saisines en plus (à près de 18 000), après + 18 % entre 2019 et 2020, et un surcroît de 26 % des saisines recevables (à 5 200). Cela résulte d'évolutions contrastées selon le domaine d'activité et la période de l'année.

Le premier semestre a été dans le prolongement de la tendance du second semestre 2020, avec une forte croissance dans les deux pôles : Courrier-Colis-Express-Services et Banque-Assurance.

Au second semestre, le premier de ces pôles (45 % des saisines en 2021) a vu son niveau d'activité revenir à un niveau plus proche de celui connu avant le printemps 2020, et donc plus maîtrisable, alors que la demande de médiation adressée au pôle Banque-Assurance (55 % des saisines) s'est maintenue à un très haut niveau, avec un nouveau record à près de 10 000 saisines sur l'année.

Du côté Courrier-Colis-Express-Services, le « podium » est toujours occupé par le triptyque :

- **Livraison de colis par Colissimo ou Chronopost** (perte avec ou sans contestation de l'annonce de distribution, avarie, spoliation) : on peut voir un signe encourageant dans le retour à un rythme moindre des saisines au second semestre malgré une hausse toujours soutenue des volumes transportés.
- **Contrats de réexpédition du courrier :** la difficulté persiste d'intégrer une prestation « par exception » dans un processus fortement industrialisé ou de l'assurer en cas de discontinuité du facteur sur la tournée.
- **Lettres recommandées avec avis de réception :** le mécontentement peut venir du non-retour de l'avis de réception alors que le contenu était à fort enjeu administratif ou juridique, ou de la perte de l'objet alors que l'expéditeur avait pu y insérer des valeurs très supérieures à la garantie offerte par une lettre recommandée.

Les saisines portant sur des opérations commercialisées ou réalisées par le canal de la boutique en ligne sont redevenues marginales, confirmant la tendance d'un retour à la normale à partir du second semestre 2020.

Autre sujet de satisfaction, **les coordonnées des instances Recours** (second niveau de traitement des réclamations) **pour le Courrier et Colissimo ont été intégrées dans les conditions générales de vente**, répondant ainsi à une recommandation récurrente du Médiateur. Rappelons que pour La Poste comme pour La Banque Postale, il existe près de 8 000 portes d'entrées officielles pour le dépôt des réclamations de premier niveau (dont 7 700 bureaux de poste), sans compter celles que les clients imaginent. Ces points nodaux de traitement de second niveau des réclamations sont précieux pour le consommateur comme pour le professionnel (seconde chance de communiquer en cas de non-réponse initiale, révision éventuelle des réponses de premier niveau, homogénéisation « doctrinale ») et la Médiation (disposer d'un interlocuteur principal remontant des pièces de dossier et capable de parler au nom du professionnel en cours de médiation).

Le pôle Banque-Assurance de la Médiation a connu une persistance de la hausse des saisines liées à des contestations d'opérations consécutives à des escroqueries et donc une hausse du nombre total de saisines, dont cette catégorie représente plus de la moitié. Cet effet « assiette » s'est conjugué à une forte hausse du taux de recevabilité pour aboutir à une hausse de 64 % des saisines recevables à instruire par le pôle, ce qui a pesé sur les délais de traitement malgré un fort investissement de toute l'équipe.

La multiplication des mises en garde, par courrier et en ligne, formulées par les établissements bancaires, dont La Banque Postale, ne semble pas freiner le nombre de personnes indiquant s'être fait escroquer. Il s'agit souvent de faits d'hameçonnage, que le client en soit conscient (souvent il fait opposition à sa carte ou à une opération dans la foulée de cette dernière) ou non (lorsque les



données bancaires de connexion ont été saisies ou « actualisées » dans les jours précédents sur une fausse interface de banque en ligne). Les autres sources de saisine du pôle sont plutôt stables, en diminution pour certaines.

L'année 2021 a aussi été celle de l'entrée en service, au 1er janvier, **de notre nouveau système d'information qui a permis d'intégrer les fonctionnalités de numérisation**. Le traitement des flux des dossiers est amélioré à l'intérieur de la Médiation, avec les correspondants dans les sociétés du groupe La Poste et avec les consommateurs qui l'utilisent effectivement pour entrer en médiation ou acceptent de communiquer leur adresse électronique bien qu'effectuant leur demande par la voie postale (75 % des saisines en 2021).

Pour ma part, mon mandat de trois ans s'est achevé le 6 janvier 2022. Après environ 50 000 saisines dont 14 000 à instruire au fond, **je profite de cet éditorial pour souhaiter une bonne continuation aux équipes de la médiation de la consommation** sur lesquelles j'ai pu pleinement m'appuyer durant cette période. Je les remercie chaleureusement. Je souhaite à son tour un très bon mandat à mon successeur, Eric Moitié, au sein de cette médiation de la consommation particulièrement sollicitée, diversifiée quant aux thèmes traités, à l'image des sociétés et activités du Groupe dont, selon une publicité d'il y a quelques années, « tout le monde est client ». Cette très grande diversité nécessite un travail de « doctrine » pour chaque cas de figure et une analyse fine des faits de chaque dossier pour évaluer son rattachement ou non à l'un de ces cas de figure, le tout pouvant être adapté dans le cadre d'une analyse en équité s'il y a matière. **Ce travail est nécessairement collectif au sein des équipes de la médiation, qui le mènent avec compétence et engagement.**

Enfin, je remercie aussi mes confrères et consœurs du Club des Médiateurs de services au public et du Cercle des médiateurs bancaires pour la richesse et la convivialité de nos échanges qui ont également pu contribuer à affiner nos analyses respectives.

Gilles Maindrault

Médiateur de la consommation
du groupe La Poste 2018-2021



Eric Moitié

Médiateur de la consommation du groupe La Poste depuis le 5 janvier 2022







SOMMAIRE

01 Activité consolidée de la **MÉDIATION** 06

02 Demandes de médiation relatives au **COURRIER** 12

- Focus 2021 13
- Exemples de médiation 14
- Recommandations du Médiateur 16
- Activité de la médiation Courrier 20

03 Demandes de médiation relatives à **COLISSIMO** 26

- Focus 2021 27
- Exemples de médiation 28
- Recommandations du Médiateur 35
- Activité de la médiation Colissimo 40

04 Demandes de médiation relatives à **GEOPOST** 44

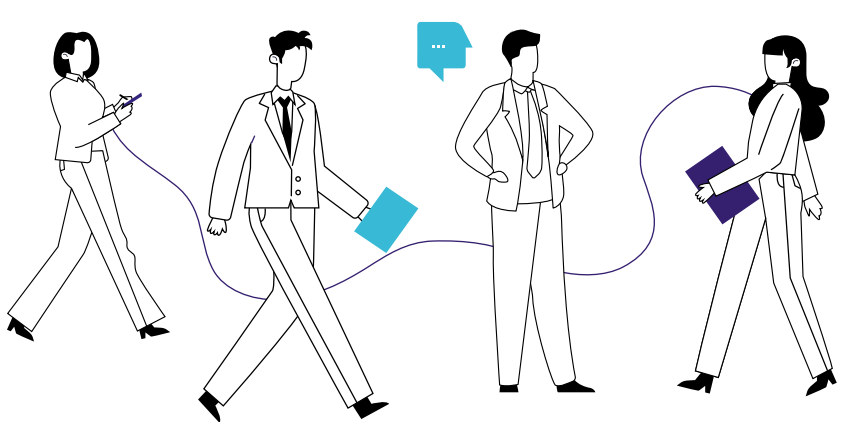
- Focus 2021 45
- Exemples de médiation 46
- Recommandations du Médiateur 49
- Activité de la médiation GeoPost 54

05 Demandes de médiation relatives à **LA BANQUE POSTALE** 58

- Focus 2021 59
- Exemples de médiation 60
- Recommandations du Médiateur 68
- Activité et analyse de la médiation La Banque Postale 76

06 **ANNEXES** 88

- Organisation de la médiation de la consommation 89
- Charte du Médiateur de la consommation 90
- Modalités des réclamations préalables définies par le groupe La Poste avant possibilité de saisine du Médiateur 93
- Comment faire appel au Médiateur de la consommation ? 94
- Les membres du Club des Médiateurs de services au public 95



01

Activité consolidée de la MÉDIATION





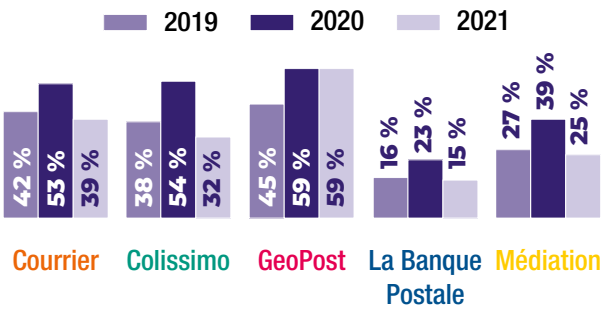
La demande globale de médiation

17 725 saisines ont été reçues (par courrier ou sur le site internet), **en augmentation de 7 % par rapport à 2020.** 16 678 saisines relevaient du droit de la consommation. Les autres saisines provenaient pour l'essentiel de TPE/PME, petites associations locales ou **auto-entrepreneurs**. Le taux de recevabilité s'établit à 30 % (contre 25 % en 2020), soit **5 242 demandes de médiation à instruire.**

- 95 % des saisines émanaient directement des requérants.
- Parmi les saisines formulées par un intermédiaire, 19 % d'entre elles provenaient d'associations de consommateurs et 61 % étaient portées par des avocats, conseils, tuteurs, curateurs et mandataires.

Une modification d'ampleur est intervenue sur les modalités de saisines en ligne. L'objectif initial, en 2018, était de favoriser les saisines en ligne. Le succès a été remarquable puisque qu'en fin d'année 2020, **39 % des saisines transitaient par le module de saisine en ligne du site Internet du Médiateur**, soit 12 points de plus qu'en fin 2019. Le recueil des pièces annexes des saisines faisait l'objet d'une étape située en fin de parcours de la saisine en ligne. Afin d'améliorer leur recevabilité, **des filtres supplémentaires ont été installés**. A compter d'avril 2021, il a été demandé de transmettre, sous forme de fichier scanné, les pièces complémentaires, notamment la copie des réclamations et recours ainsi que les réponses obtenues au fur et à mesure de la progression dans le parcours de saisine. Une baisse immédiate et conséquente du nombre de saisines Internet en a découlé pour l'ensemble des litiges, à l'exception notable de celles concernant GeoPost.

Sur les années 2019, 2020 et 2021, l'évolution des taux de saisine en ligne a été la suivante :



L'instruction des saisines

Chaque saisine est étudiée et orientée par le Médiateur pour qu'elle bénéficie du traitement le plus efficient. A cet égard, l'orientation est un acte fondamental et structurant pour répondre au mieux aux attentes d'un requérant.

Par nature, c'est un client du groupe La Poste qui est en litige, non résolu, avec une entité du groupe La Poste. La qualité de l'instruction de son litige influe directement la restauration de la confiance qu'il éprouve à l'égard du groupe. **Le Médiateur n'en demeure pas moins un tiers neutre et indépendant des entités du Groupe.** Indépendance qui est rappelée au client dans la notification de recevabilité ou de non recevabilité qui lui est adressée.

La majorité des saisines non recevables pour une médiation sont prématurées. Elles n'ont pas été soumises à l'examen des Services Clients en premier et second niveaux, alors que cela est clairement prévu par les textes (65 % des cas pour La Banque Postale, 93 % pour les autres branches). Les clients du groupe La Poste ne sont pas toujours bien informés des services auxquels ils doivent s'adresser pour formuler une réclamation de premier ou second niveau. A défaut, ils sollicitent indûment le Médiateur, lequel doit alors les réorienter vers le Service Client. Dans leur réponse à une première réclamation, les Services Clients de premier niveau (ceux de La Banque Postale dans une moindre mesure), ne soulignent pas suffisamment l'obligation du requérant d'intervenir en recours en cas de désaccord. Les autres litiges bancaires non recevables (37 %) sont hors du champ de compétence du Médiateur (politique de risque, politique tarifaire ou commerciale, actes de gestion).

Le Médiateur renouvelle la recommandation que cette clarification soit systématique. L'enjeu est d'économiser un temps précieux pour tous les acteurs et d'éliminer une irritation majeure du réclamant qui a le sentiment désagréable et fondé de ne pas être correctement considéré.

La tendance persiste, pour les services opérationnels de La Poste, d'inciter leur client à saisir le Médiateur pour se défaire d'un litige. Cette méconnaissance du processus précité questionne la formation des agents en contact avec le public, lors de leur prise de fonction notamment.

La saisine non recevable est retournée sans délai au requérant qui s'en voit indiquer la raison. Le requérant qui a formulé une saisine prématurée est invité à adresser son dossier complet au Service Client ou au service « Recours » afin d'y recevoir le traitement approprié.

Les saisines par domaine d'activité

Le rapport s'articule en quatre chapitres : Activité du Courrier, Activité de Colissimo, Activité de GeoPost et Activité de La Banque Postale. Les canaux de vente (direct, réseau La Poste, boutique en ligne) ne constituent pas en eux-mêmes des domaines d'activité. Les conséquences de leurs dysfonctionnements éventuels sont prises en compte dans les dossiers des branches qui les utilisent pour commercialiser leurs produits et services.

- 1 901 saisines concernaient l'activité Courrier, en diminution de 34 % par rapport à 2020, à peu près au niveau de 2019 (2 001). 30 % étaient recevables en médiation.
- Également en diminution de 4 %, l'activité de Colissimo a porté sur 4 589 saisines dont 30 % étaient recevables.
- Les saisines concernant GeoPost ont augmenté de 24 % pour s'établir à 1 076 saisines (866 en 2020). Elles résultaient majoritairement de l'activité de Chronopost, une vingtaine de l'activité de DPD. 38 % étaient recevables.
- Les saisines impliquant les autres activités des filiales de La Poste concernent principalement La Poste Mobile, plus rarement Véligo ou les tablettes Ardoize.
- Les saisines relatives à La Banque Postale ont augmenté de 23 %. Ces 9 708 litiges bancaires forment 55 % du total des saisines reçues, taux comparable à celui de 2019. 29 % étaient recevables.



Les propositions de solution formulées

4 967 médiations ont été conduites en 2021, sous forme de propositions de solution ou de positions. **Le délai d'émission des propositions de solution est de 83 jours.** L'allongement de ce délai provient de l'augmentation du nombre de saisines à traiter, de leur complexité accrue, notamment quand il s'agit de nouvelles formes d'escroqueries bancaires, de questions de conformité ou des services à la personne. De plus, chaque nouveau thème de demandes de médiation implique un apprentissage des produits et l'élaboration d'un cadre d'analyse portant à la fois sur les faits décrits, dans leur variété, et sur le cadre juridique applicable, là aussi avec ses différents cas de figure. Ce travail analytique préalable peut conduire à retarder l'émission des premières propositions ou positions relatives à deux nouveaux thèmes.




lenovo





ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION de la consommation du groupe

17 725 saisines reçues[1]

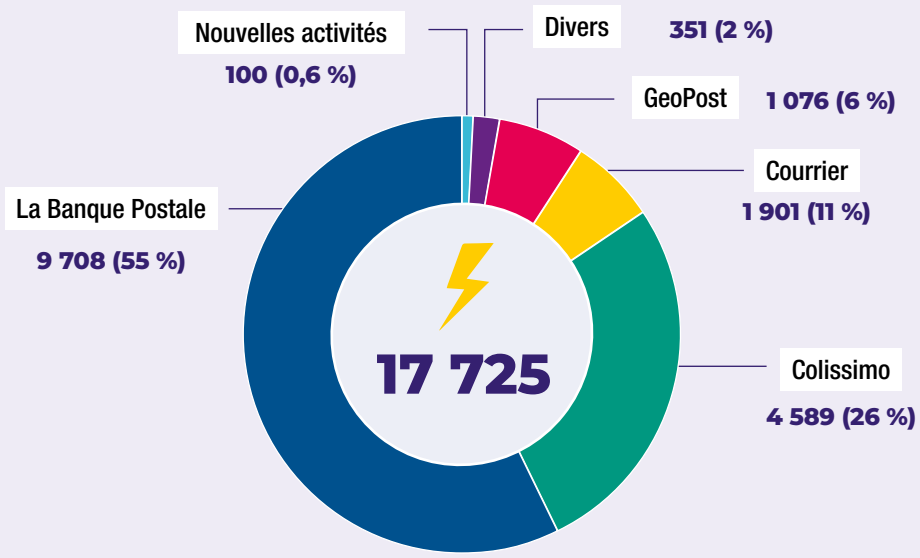
+ 7 % par rapport à 2020

5 242 recevables

+ 27 % par rapport à 2020

4 967 saisines traitées[2]

Répartition des saisines reçues par domaine



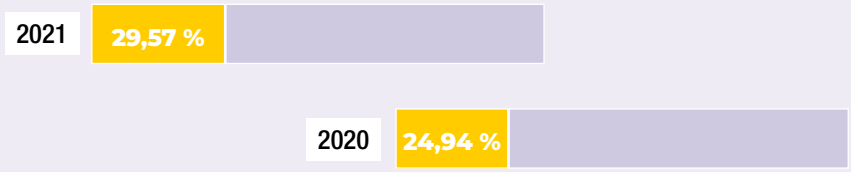
LES CHIFFRES

25 %
des saisines par Internet

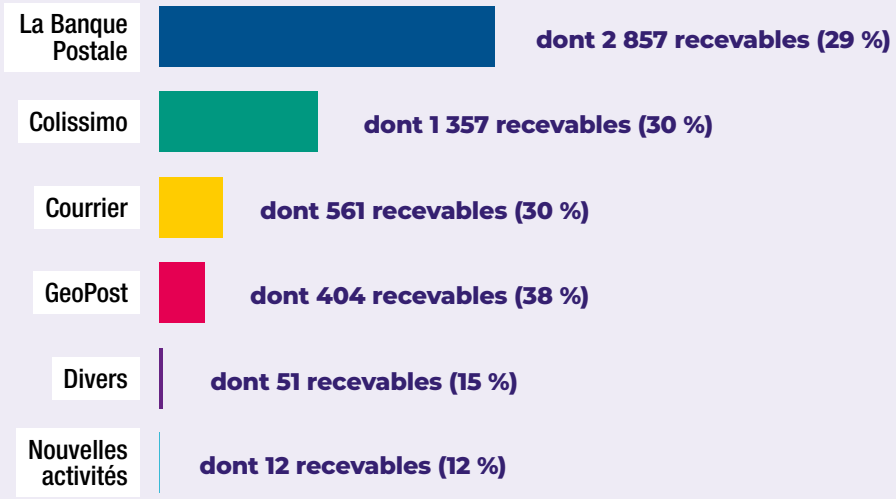
95 %
des saisines directement adressées par les requérants

[1] 16 678 saisines de consommateurs et 1 047 hors consommation.
[2] Propositions de solutions et médiations interrompues.

Taux de recevabilité



Sainsines recevables et taux de recevabilité par domaine



5 242

62 %
des propositions favorables ou partiellement favorables aux consommateurs

89 %
des propositions acceptées par les consommateurs

Délai d'émission moyen des propositions :
83 jours

02

Demandes de médiation relatives au COURRIER



Les dysfonctionnements récurrents



Cette année encore, **de nombreuses saisines proviennent de consommateurs qui se plaignent de ne pas avoir reçu l'accusé de réception (AR) d'un envoi recommandé**. Ils déplorent avoir payé pour un service qui n'est pas honoré, et soulignent que leur mécontentement est d'autant plus marqué qu'ils attachent une importance juridique à ce service. Souvent, pour remédier à ce manquement, La Poste offre de délivrer une attestation de livraison. Celle-ci ne satisfait généralement pas les requérants, lesquels objectent la différence entre la valeur juridique d'un AR et celle de l'attestation. Le Médiateur ne peut guère que proposer à La Poste de rembourser le montant de la prestation non honorée. Cette proposition de solution, si elle atténue l'insatisfaction du requérant, n'efface pour autant pas la déception vis-à-vis de La Poste.

Les litiges relatifs à la mauvaise exécution d'un ordre de réexpédition sont toujours très présents. Ils peuvent accessoirement porter sur des colis non réexpédiés mais concernent majoritairement le seul courrier. Le litige peut résulter du non-respect des dates contractualisées. La réexpédition est parfois effectuée par lots, non unitairement et quotidiennement. Du courrier, en tout ou partie, est également distribué à l'adresse d'origine, obligeant le requérant à trouver des moyens de substitution, si possible, pour remédier à cette situation générée par une négligence de La Poste (faire intervenir un parent ou un voisin, faire le déplacement jusqu'à l'adresse initiale, etc.). Ces litiges irritent d'autant plus quand il s'agit d'une demande de réexpédition définitive. La faute peut incomber au requérant s'il n'a pas mentionné lors de la souscription la totalité des personnes concernées au sein du foyer. Néanmoins, dans la majorité des cas, le Médiateur est amené à formuler la proposition de solution que La Poste rembourse le montant du contrat conformément aux conditions générales de vente de celui-ci. Il a maintes fois eu cette année l'occasion d'appeler l'attention de La Poste quant au caractère répétitif des fautes commises, d'autant que la répétition peut entraîner la levée du plafond indemnitaire.



EXEMPLES DE MÉDIATION

Exonération de la responsabilité de La Poste pour les envois ordinaires import (sans signature)

Monsieur K. déplorait la non-réception d'une commande effectuée auprès d'une société étrangère, alors qu'elle est réputée « Distribuée » par La Poste. Il réclamait un remboursement de la valeur du contenu de l'envoi de 90€.

Le litige

Monsieur K. contestait la mention « Distribuée » sur le suivi informatique de l'envoi. En effet, il n'avait pas réceptionné sa marchandise ni dans sa boîte aux lettres, ni auprès de ses voisins. S'agissant d'une distribution sans signature et à déposer en boîte aux lettres, La Poste maintenait sa position sur la base du suivi informatique qui fait foi.

L'analyse

Les envois internationaux imports sont acheminés sous l'empire de la Convention Postale Universelle.

L'article 23.1 du chapitre 2 de ce texte dispose que « *Sauf dans les cas prévus à l'article 24, les opérateurs désignés répondent : 1.1.1 de la perte, de la spoliation ou de l'avarie des envois recommandés, des colis ordinaires et des envois avec valeur déclarée/1.1.2 du renvoi des envois recommandés, des envois avec valeur déclarée et des colis ordinaires dont le motif de non-distribution n'est pas donné. 1.2 Les opérateurs désignés n'engagent pas leur responsabilité s'il s'agit d'envois autres que ceux indiqués sous 1.1.1 et 1.1.2./1.3 Dans tout autre cas non prévu par la présente Convention, les opérateurs désignés n'engagent pas leur responsabilité* ».

Monsieur K. précisait qu'il s'était tourné vers la société expéditrice mais que cette dernière refusait le remboursement ou le renvoi de la marchandise puisque le suivi informatique indiquait une distribution conforme.

Le texte précité dispose clairement que La Poste est exonérée de responsabilité en cas de perte, avarie ou spoliation pour ce produit suivi à l'import. Il est de la responsabilité de la société expéditrice d'adapter le produit d'affranchissement à la valeur du contenu de ses envois afin d'être dédommagée à hauteur de son préjudice en cas de perte ou d'avarie, risque inhérent au transport. Il était regrettable que la société expéditrice, étant au fait des dispositions de l'Union Postale Universelle, n'ait pas respecté cette partie du contrat, le produit Lettre Suivie Internationale n'étant pas adapté à la valeur de la marchandise expédiée. Sa seule responsabilité était donc engagée dans ce litige.

La conclusion du Médiateur

En conséquence, la Convention Postale Universelle étant explicite quant à la responsabilité des opérateurs pour les envois ordinaires import, aucune suite favorable n'a été donnée à la demande de Monsieur K.

Prohibitions à l'envoi

Une prohibition à l'envoi, ancienne et réputée connue, est exonératoire de responsabilité pour l'opérateur postal.

Le litige

Monsieur S. invoquait la perte partielle de contenu d'une lettre recommandée avec avis de réception dont il était expéditeur. L'envoi contenait des clefs de voiture et des papiers dont la valeur ne faisait l'objet d'aucune justification. Il demandait en conséquence à percevoir une indemnité de 467,32 € (coût de réfection des clefs manquantes à l'arrivée).

L'analyse

S'agissant des contenus autorisés, l'article 3.2 des conditions spécifiques de vente de la lettre recommandée stipule : « La *Lettre recommandée nationale est admise pour tout envoi de correspondance ne dépassant pas 3 kilogrammes et comportant une communication écrite sur un support matériel, à l'exclusion des livres, catalogues, journaux, périodiques et marchandises avec ou sans valeur commerciale ».*

Il était patent que Monsieur S. avait inséré dans la lettre recommandée litigieuse des clefs qui ne sont en aucun cas des correspondances mais des marchandises. Cette restriction à l'envoi est désormais ancienne et réputée connue. Il appartenait en tout état de cause à Monsieur S. de s'en informer avant de réaliser son expédition. Quel que soit le sort subi par l'envoi, il voyageait aux risques et périls de l'expéditeur et La Poste était fondée à en refuser l'indemnisation au titre de l'avarie, *laquelle est très possiblement intervenue à la suite de l'insertion de clefs,* qui ont pu entraver le parcours automatisé de l'objet.

La conclusion du Médiateur

Aucune suite favorable n'a pu être accordée à la demande de Monsieur S.

Refus d'implantation d'une batterie de boîtes aux lettres devant un terrain en construction

Lors de la signature de la promesse de vente, Monsieur R. n'a pas été informé qu'une batterie de 11 boîtes aux lettres serait installée devant la façade de sa future propriété. Il a réclamé que la totalité de la batterie soit déplacée à l'angle de la parcelle, sans obtenir une réponse favorable à sa demande.

Le litige

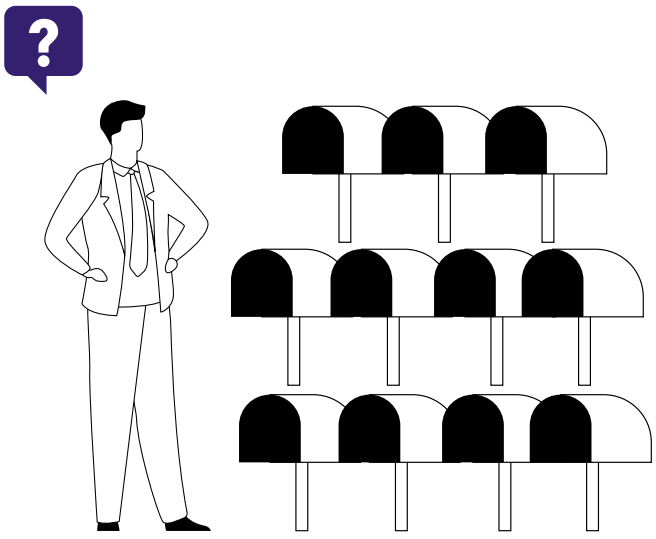
Monsieur R. refusait que cette batterie de boîtes aux lettres soit installée devant son terrain. La difficulté résidait dans le fait que cette implantation avait été décidée conjointement avec les trois parties, soit le Maire de la commune, les représentants du promoteur et les représentants de La Poste, plusieurs années avant le début de la construction du lotissement. Le choix de cette localisation garantissait une distribution du courrier efficace, rapide et sécurisée, répondant aux exigences de développement durable en réduisant la circulation quotidienne des véhicules postaux. Cet emplacement répondait aussi aux exigences de la santé et de la sécurité au Travail visant à réduire la pénibilité pour le facteur. Un compromis a cependant été proposé à Monsieur R. par le promoteur, consistant à scinder la batterie de boîtes aux lettres en deux parties.

L'analyse

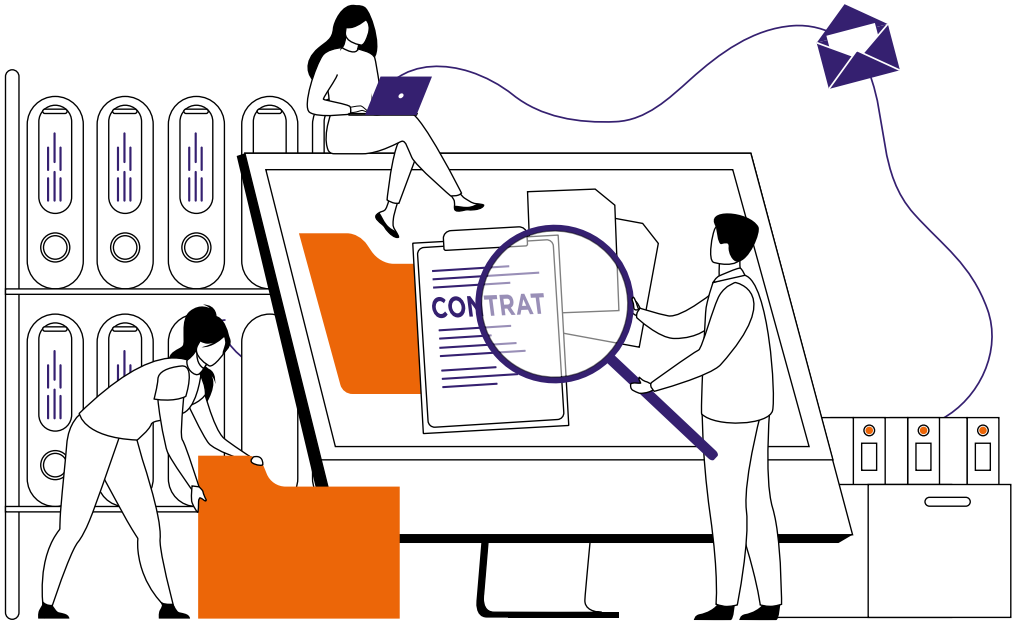
L'objectif était de satisfaire la majorité des attentes des trois parties. Le compromis proposé par le promoteur de scinder la batterie de 11 boîtes aux lettres en deux, pour ne laisser que 6 boîtes aux lettres devant la parcelle de Monsieur R, même si ce dernier souhaitait le déplacement total des boîtes aux lettres, apparaissait pertinent. Finalement, ce compromis a satisfait toutes les parties. Il a été précisé à Monsieur R. que l'absence d'information concernant l'implantation lors de la signature de la promesse de vente de sa propriété n'était pas du ressort de La Poste, mais relevait de la responsabilité de l'équipe de commercialisation des lots.

La conclusion du Médiateur

En conséquence, j'ai précisé à Monsieur R. qu'il ne m'appartenait pas de mettre en cause un compromis négocié entre toutes les parties prenantes, dont plusieurs échappaient clairement à mon champ de compétences, à savoir le promoteur et la mairie.



RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR



Présentation des Conditions Spécifiques de Vente (CSV) lors des achats d'affranchissements en ligne

Dans le cadre d'un achat en ligne d'un produit d'affranchissement, le client de La Poste est efficacement orienté vers le produit le plus adapté à son envoi. Il est toutefois accompagné jusqu'à la conclusion définitive de son envoi sans jamais avoir la possibilité de consulter les Conditions Spécifiques de Vente.

Or, en cas de perte ou d'avarie, c'est sur la base de ces dispositions contractuelles que les Services Clients de premier niveau, et de second niveau le cas échéant, analysent la situation et indemnisent, s'il y a lieu, le client de La Poste.

C'est ainsi que les utilisateurs des services postaux se voient opposer des conditions qui peuvent être de bon sens (interdiction d'envoi d'explosifs) mais parfois très spécifiques à une destination ou à un contenant (interdiction des chèques-cadeaux en colissimo).

Afin que le consommateur contracte avec les entités du groupe La Poste en toute connaissance des engagements respectifs, je formule la recommandation que La Poste invite systématiquement son client, avant la validation de chaque achat en ligne, à prendre connaissance des CSV du produit qu'il a choisi et l'oblige à valider la bonne prise de connaissance de celles-ci.

RÉPONSE DE LA BRANCHE GRAND PUBLIC ET NUMÉRIQUE DE LA POSTE

Concernant la validation systématique par le client de sa prise de connaissance des Conditions Spécifiques de Vente (CSV) lors de ses achats d'affranchissement en ligne : le client doit cocher une case attestant qu'il a lu et accepté les conditions contractuelles (Conditions Générales de Vente Courrier-Colis et Conditions Spécifiques) avant de pouvoir finaliser son achat en ligne.

Ces conditions contractuelles sont consultables ou téléchargeables par le client en cliquant sur les liens proposés dans le corps du texte.

En outre, nous étudions la faisabilité technique d'une amélioration de la présentation des conditions spécifiques de vente des produits courrier-colis avant la validation des achats en ligne.

Mise à jour et accessibilité des informations disponibles sur le site Internet de La Poste

Des obligations d'information des consommateurs pèsent, en vertu du Code de la consommation[1], sur La Poste, à l'instar de tout professionnel. Ces informations doivent être communiquées de manière lisible et compréhensible, au risque de sanctions en cas de manquement.

Or, La Poste avait, dans le cadre de l'urgence sanitaire notamment, mis en place des procédures exceptionnelles et des délais dégradés[2]. Les saisines ont révélé que les consommateurs n'en étaient pas toujours bien informés.

Au surplus, si de nouvelles informations étaient, compte tenu des circonstances, mises en ligne au fil de l'eau, leur accès n'était pas toujours aisé et rapide.

Je formule donc la recommandation que, tout en garantissant continuellement la mise à jour et l'accès intuitif aux informations disponibles en ligne, La Poste mette en relief, par un dispositif adéquat sur son site web, les dernières actualités à connaître en matière réglementaire, contractuelle ou procédurale.

RÉPONSE DE LA BRANCHE GRAND PUBLIC ET NUMÉRIQUE DE LA POSTE

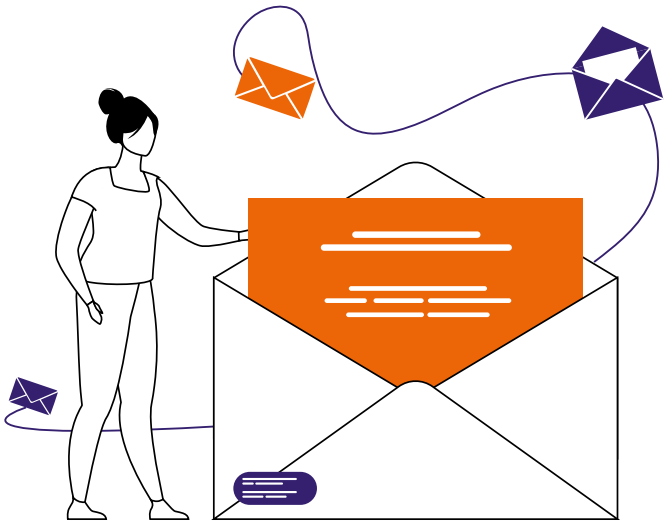
Concernant la mise en relief sur le site Internet de La Poste des dernières actualités à connaitre en matière réglementaire, contractuelle ou procédurale, le dispositif mis en œuvre est le suivant :

- Pour les informations de portée nationale :
  - Publication des informations dans un bandeau de couleur situé en haut de page à 4 endroits différents du site laposte.fr (sur la page d'accueil du site laposte.fr, sur la page d'accueil de l'aide en ligne, sur l'écran de bienvenue de l'Assistant La Poste et sur la page de suivi des envois) ;
  - Intégration dans les bandeaux d'une mention « En savoir plus » avec un lien vers une page spécifique apportant des compléments d'informations et rappelant les coordonnées du Service Client en cas de difficultés rencontrées par le client.
- Pour les informations relatives à des événements locaux : création d'une rubrique « Actualités/Informations locales » dans l'aide en ligne du site laposte.fr pour informer au fil de l'eau les clients sur des situations particulières.

[1] *En vertu du Code des postes et des communications électroniques également.*

[2] *Au surplus, au plus fort de la crise, les délais n'étaient plus garantis (pour Colissimo).*





Traitement des demandes d'interception des courriers et colis

Les conditions générales de vente courrier-colis de La Poste ne traitent pas les demandes d'interception du courrier qui ne sont régies par aucun texte autre que l'article R. 1-1-5 du Code des postes et des communications électroniques qui dispose que : *« Tout envoi postal appartient à l'expéditeur aussi longtemps qu'il n'a pas été délivré au destinataire ».*

Cette formalité n'a donc pas de base contractuelle et relève du droit commun de la faute, étant entendu qu'en la matière, La Poste n'est débitrice que d'une obligation de moyens et non de résultat.

Les demandes d'interception, qui, en vertu du texte précédent, ne peuvent être formulées que par les expéditeurs cocontractants, connaissent des suites diverses et aléatoires, de la simple fin de non-recevoir à l'assurance d'un traitement diligent, hélas pas toujours suivi d'effet. La qualité du demandeur pour agir n'est quasiment jamais vérifiée, ce qui ne va pas sans poser de sérieux problèmes juridiques.

Si La Poste entend donner suite à ce type de demandes, il conviendrait qu'elle insère dans ses conditions générales de vente « courrier-colis », un article traitant spécifiquement de cette question et posant les conditions au traitement efficace de la demande : confirmation obligatoire écrite de celle-ci par courriel (elle est souvent simplement enregistrée par téléphone), avec justificatif de la qualité pour agir et copie de la pièce d'identité, et mode opératoire précis suivant la catégorie d'objets concernés, étant entendu que c'est en agissant sur l'établissement chargé de la distribution finale de l'envoi que l'efficacité est la plus grande. Des conditions de délai (excluant les jours non ouvrés) doivent également être posées, les demandes trop tardives ne pouvant à l'évidence être honorées.

La Poste peut aussi, si elle l'estime juridiquement soutenable, opposer un refus général à ce type de demande, comme elle le fait parfois, au regard des conditions largement automatisées de traitement des objets qui ne sont pas susceptibles de leur assurer un taux de succès significatif.

Dans tous les cas, les consommateurs doivent en être clairement informés.

Je formule donc la recommandation que La Poste clarifie les modalités de ces opérations d'interception selon les pistes évoquées ci-dessus.

RÉPONSE DE LA BRANCHE SERVICES-COURRIER-COLIS DE LA POSTE

En ce qui concerne la recommandation, relative au traitement des demandes d'interception des courriers et colis, et votre recommandation d'informer précisément les expéditeurs de la possibilité ou non d'intercepter un envoi expédié avant qu'il ne soit distribué à son destinataire, j'en ai pris bonne note.

Cependant, comme vous le précisez très bien dans votre analyse, La Poste n'est pour le moment pas en mesure de garantir un tel service d'interception. Lorsqu'elle est sollicitée, elle tente de réaliser de telles interceptions de manière ponctuelle, sans toujours y parvenir.

Il ne me semble donc à ce stade pas pertinent de créer un tel service, ni pour autant d'exclure cette possibilité.

Accélération du traitement des réclamations courrier-colis par les deux niveaux internes prévus par La Poste

De nombreux consommateurs, impatientés par le délai de réponse du premier niveau de réclamations ou insatisfaits de sa réponse, réitèrent de façon déraisonnable leurs réclamations et n'obtiennent finalement que, soit des réponses contradictoires qui augmentent leur perplexité et leur insatisfaction, soit une simple copie des réponses antérieures, soit un classement sans suite (non-réponse).

Il ne leur est quasiment jamais indiqué qu'à ce stade, ils doivent saisir le second niveau de réclamation (recours) mis en place par La Poste, dont ils ne découvrent l'existence que lorsque mes services, saisis de demandes de fait non recevables pour ce motif (absence de saisine du recours), les renvoient vers les instances recours respectives des Service Client Courrier et Service Client Colissimo.

La nouvelle rédaction des Conditions Générales de Vente Courrier-Colis de La Poste mentionne les coordonnées de ces services de recours et l'obligation de s'y adresser avant la saisine du Médiateur, ce qui constitue une avancée certaine. Néanmoins, il est peu probable que l'attention de requérants soit attirée par cette mention dans un texte long et très technique.

Aussi je formule la recommandation que, dès qu'une première réclamation a été traitée, la réponse du premier niveau de réclamation fasse systématiquement mention de la possibilité du recours interne et l'obligation de s'y adresser avant la saisine du Médiateur, **avec les coordonnées précises du service compétent.**

RÉPONSE DE LA BRANCHE GRAND PUBLIC ET NUMÉRIQUE DE LA POSTE

Les premiers résultats de « Boucle Courte » sont très encourageants : 80 % des réclamations ont été traitées en J+2 en 2021 et la satisfaction client a progressé de 1 point en un an atteignant 5,1 sur 10.

La suite des travaux de refonte des parcours clients vont permettre d'améliorer la satisfaction client sur les primo-réponses et de réduire le nombre de réitérations.

Enfin, ce dispositif sera complété par une interrogation systématique du client pour savoir s'il est satisfait de la réponse qui lui a été apportée et, dans le cas contraire, le recontacter pour lui proposer une solution alternative.

L'ensemble de ces dispositions devrait conduire à la réduction des réitérations comme du besoin d'escalade.

Dans l'intervalle, mes équipes se tiennent à votre disposition pour étudier avec vous, les améliorations du parcours clients afin d'éviter les saisines non fondées, mais aussi vous présenter les plans de transformation de l'expérience client réclamant.



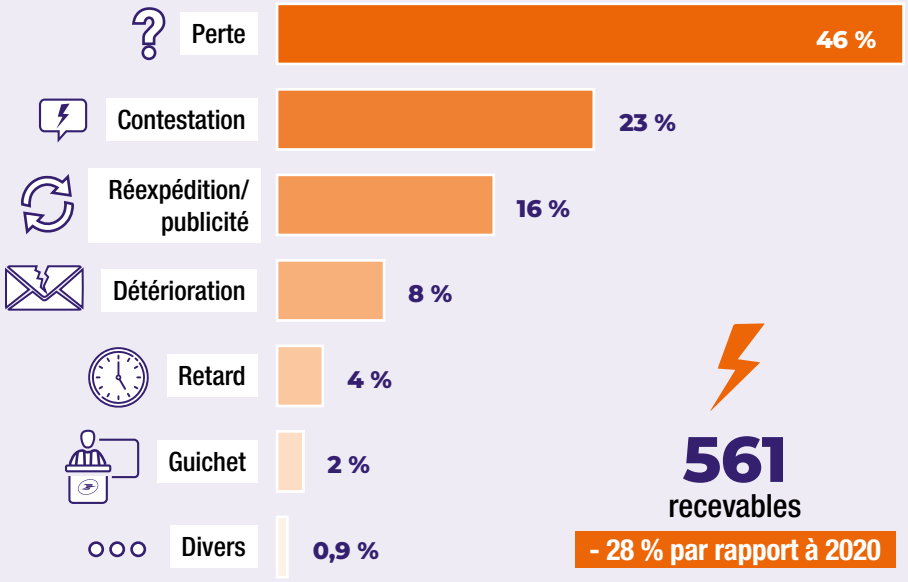
ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION relative au courrier

1 901 saisines reçues[1]

- 34 % par rapport à 2020

592 saisines traitées[2]

Répartition des saisines recevables par motif



561 recevables

- 28 % par rapport à 2020

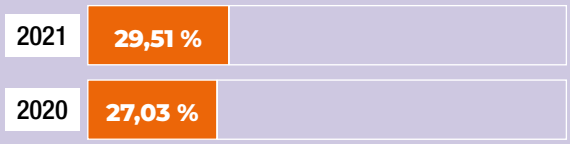
LES CHIFFRES

39 % des saisines par Internet

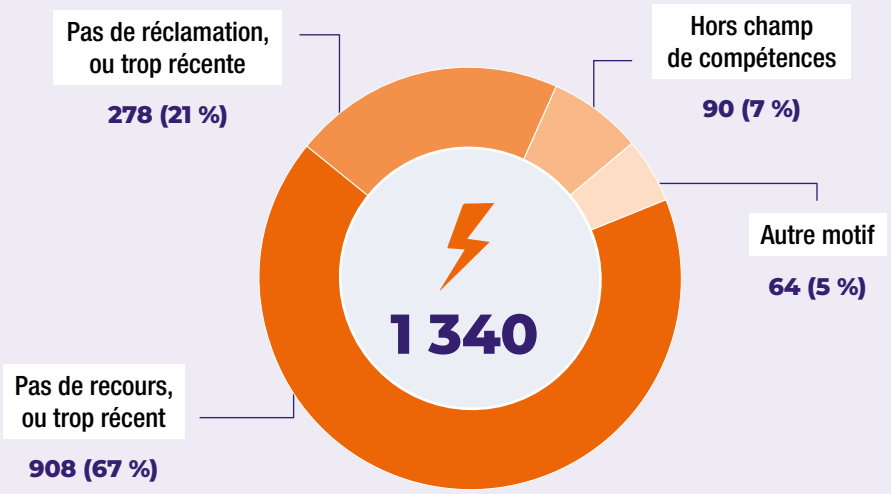
97 % des saisines directement adressées par les requérants

[1] 1 708 saisines de consommateurs et 193 hors consommation.
[2] Propositions de solutions et médiations interrompues.

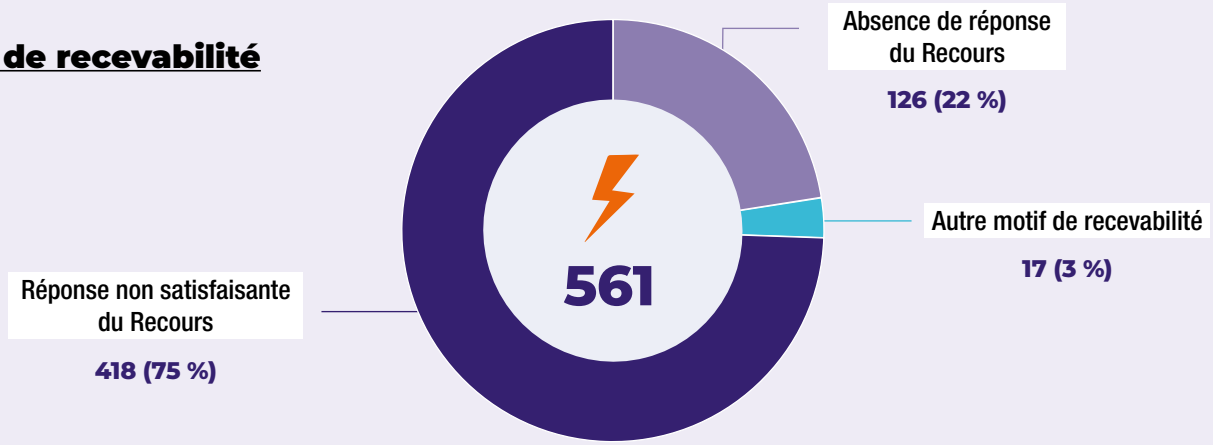
Taux de recevabilité



Motif de non recevabilité



Motif de recevabilité



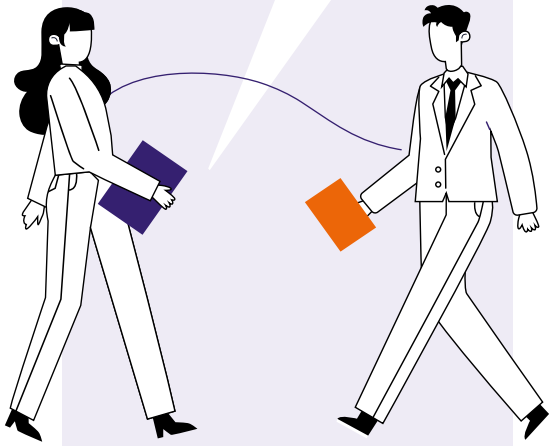
62 %
des propositions favorables ou partiellement favorables aux consommateurs

91 %
des propositions acceptées par les consommateurs

Délai d'émission moyen des propositions :
54 jours



Des chiffres



- **1 901 saisines ont été reçues**, en diminution de 34 % par rapport à 2020 (2 878 saisines) et quasiment au niveau de 2019 (2 001 saisines).
- **1 708 saisines relevaient directement de la médiation de la consommation** et 193 n'en relevaient pas (TPE, auto-entrepreneurs, associations locales).
- **La part des saisines Internet a diminué** et s'établit légèrement sous le niveau de la fin 2019. 39 % des saisines (contre 53 % en fin 2020 et 42 % en fin 2019), ont été reçues via le site du Médiateur.
- **97 % des saisines ont été adressées directement au Médiateur** et seulement 51 saisines ont été présentées par un intermédiaire, dont 26 par des avocats, conseils, tuteurs, curateurs et mandataires, 12 par des associations de consommateurs et 5 par des conciliateurs.
- **592 propositions de solution ont été formulées** et 62 % d'entre elles étaient favorables ou partiellement favorables pour le requérant. 10 % ont été formulées en droit et en équité.
- Les délais de traitement se sont dégradés de 16 jours pour se situer à **54 jours.**
- **Le montant moyen d'indemnisation est 84 €**, légèrement supérieur à celui de 2020 (75 €).

La recevabilité des saisines

Le taux de recevabilité s'améliore : 29,51 % contre 27,03 % en 2020. 561 saisines étaient recevables pour une médiation, soit 28 % de moins que l'an dernier (778 saisines recevables en 2020). 75 % de ces saisines étaient recevables suite à une réponse non satisfaisante de l'Instance Recours. L'autre motif, l'absence de réponse à l'intervention en recours a représenté le quart restant des saisines recevables.

1 340 saisines (2 100 en 2020) étaient donc non recevables. **2 % des saisines non recevables étaient trop tardives ou trop imprécises pour être prises en compte.** Pour 7 %, il s'agissait de demandes inappropriées car ne relevant pas du champ de compétence du Médiateur (actes de gestion, demandes d'informations, politique commerciale ou de gestion,…). **91 % des saisines non recevables consistaient en des interventions prématurées** faute d'avoir fait l'objet d'un examen en premier niveau (16 % d'entre elles) ou second niveau (67 %). Une saisine non recevable est, dans un délai moyen de 4 jours, retournée au requérant avec la notification de la non recevabilité par laquelle il est invité à transmettre son dossier au Service Client du Courrier pour y recevoir le traitement ad hoc, en première instance ou en recours. Il est spécifié à cette occasion qu'il pourra à nouveau solliciter le Médiateur, cette fois-ci à bon droit, si la réponse du Service Client ne le satisfait pas. Ainsi, 16 % des saisines recevables avaient déjà fait l'objet d'une saisine préalablement enregistrée comme non recevable. Le requérant peut également saisir le Médiateur en l'absence de toute réponse de l'Instance Recours.

L'intervention prématurée du requérant découle, pour l'essentiel du **manque d'information quant à l'obligation d'un passage par un second niveau,** notamment dans les réponses apportées aux réclamations initiales. Ce défaut, que le Médiateur a plusieurs fois déploré, a pour résultat que le requérant entre avec retard dans le processus de médiation auquel il aurait adhéré plus rapidement s'il en avait correctement été informé. De plus, ce parcours, souvent perçu comme volontairement dissuasif, a pour effet d'accentuer l'exaspération du requérant.

Certains requérants, par ailleurs, estiment plus profitable d'intervenir directement auprès du Médiateur considéré, à tort, comme plus efficient que les premier et second niveaux de réclamation alors qu'ils sont plus à même de lui dispenser les explications nécessaires et de lui proposer une solution appropriée.



Les saisines relevant de l'international

107 des **592** propositions formulées, soit une proportion de 18 %, légèrement supérieure à l'année précédente, concernaient des acheminements internationaux, le plus souvent import. Le grief principal est la contestation de la distribution d'envoi dépourvus d'assurance et le plus souvent remis sans signature. **La difficulté de l'instruction est accrue** quand elle requiert le concours de l'opérateur postal étranger. En découle habituellement un rallongement du délai d'obtention des dossiers remis par les services et, in fine, une instruction plus longue pour ces litiges.

Les saisines concernant le Réseau La Poste

La responsabilité du réseau La Poste n'a été invoquée qu'à **10** reprises, bien moins qu'en 2020 (32 saisines recevables). Suite à l'instruction des litiges, cette responsabilité n'a pu être établie par la médiation que dans 3 cas particuliers concernant un défaut de conseil, une mauvaise préconisation ou l'acceptation fautive d'une liasse de transport nationale pour un transport international.

Les propositions de solution formulées

592 propositions de solution ont été formulées au total, 21 % de moins qu'en 2020. 134 propositions de solution ont été formulées en 2021 au titre de l'année 2020 ; 458 au titre des litiges enregistrés en 2021. L'Instance Recours de la Direction du Courrier est l'interlocuteur quasi exclusif auquel sont demandés les dossiers relatifs aux litiges courrier. Ce service est également devenu l'interlocuteur privilégié de la médiation à propos des litiges incriminant Médiapost ou Phil@Poste. Par voie de conséquence, c'est cette instance qui est en charge de l'exécution des propositions favorables formulées par le Médiateur et acceptées par La Poste.

D'autres entités postales sont également consultées et interrogées, en complément des demandes initiales. Quelques propositions de solution ont ainsi été adressées en copie à des directions territoriales, notamment pour les informer d'un dysfonctionnement particulièrement inquiétant ou récurrent. D'autres entités telles Véligo ou le Service du Code de la route ont été sollicitées sur les sujets spécifiques qui relèvent de leurs compétences.

Pour 74 litiges (12,5 %), l'Instance Recours de la Direction du Courrier s'est immédiatement déclarée disposée à donner pleine satisfaction à la revendication indemnitaire du requérant.

5 % des médiations ont été interrompues en cours d'instruction, par le requérant (cas des désistements), par La Poste (cas des litiges prescrits) ou par le Médiateur (lorsque les services de La Poste ont résolu le litige avant le démarrage de son instruction).

62 % des propositions de solution étaient favorables ou partiellement favorables pour le requérant.

Ce taux échelonne de 43 % pour les motifs de retard, 55 % pour les détériorations, 75 % pour la distribution et atteint 87 % pour la réexpédition. Ces écarts illustrent la différence de produits utilisés et la facilité d'établissement de la preuve du dysfonctionnement. Ainsi, pratiquement aucun engagement n'existe concernant les retards des courriers ordinaires ; en administrer la preuve est quasi impossible. Les retards sont donc moins fréquemment indemnisés. A contrario, le dysfonctionnement d'un contrat de réexpédition fait l'objet d'une indemnisation normée (le remboursement du contrat) et prouver la mauvaise exécution est relativement aisé.

Les délais de traitement

Les délais de traitement se sont notablement dégradés, passant à **54** jours, contre 38,5 jours en 2020.

Le délai moyen de traitement est l'agrégation des délais de chacune des étapes de traitement d'une saisine. Le respect du délai par chaque étape est donc essentiel pour garantir la performance globale.

La notification de recevabilité ou de non recevabilité de sa saisine a été communiquée au requérant en moyenne 5 jours après l'enregistrement de son litige. Le délai de réponse de La Poste, pour fournir les pièces complémentaires au dossier et des premiers éléments d'analyse, s'est établi à 42 jours (+15 jours). Le temps nécessaire à l'instruction et à la rédaction d'une proposition de solution a été de 12 jours (+ 1 jour).

Le délai au terme duquel le requérant reçoit la proposition de solution du Médiateur participe significativement à sa satisfaction.

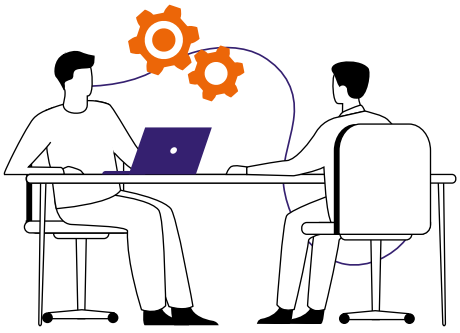
Les indemnisations suite à proposition de solution

52 % des propositions de solution préconisent l'octroi d'une indemnisation ou d'un geste de courtoisie commerciale. L'indemnisation totale au titre des litiges courrier est de 28 K€, en baisse régulière par rapport à 2020 (29 K€) et 2019 (30 K€). Le montant moyen unitaire est de 90 €. C'est le motif de la perte qui a engendré les indemnisations les plus significatives. Les autres motifs les plus indemnisés ont été ceux de la distribution puis du retard.

Les montants unitaires sont faibles en certains cas, mais la reconnaissance de la bonne foi du requérant et de l'erreur de La Poste participe à la restauration ou au renforcement du lien de confiance entre le requérant et le groupe La Poste. Par ailleurs, l'enjeu financier réel pour le requérant est souvent bien plus élevé car il souhaite généralement le remboursement de la valeur du contenu de son courrier perdu ou spolié (exemple des chèque-vacances ou des chèques-cadeaux) ainsi que l'indemnisation des préjudices directs et indirects.

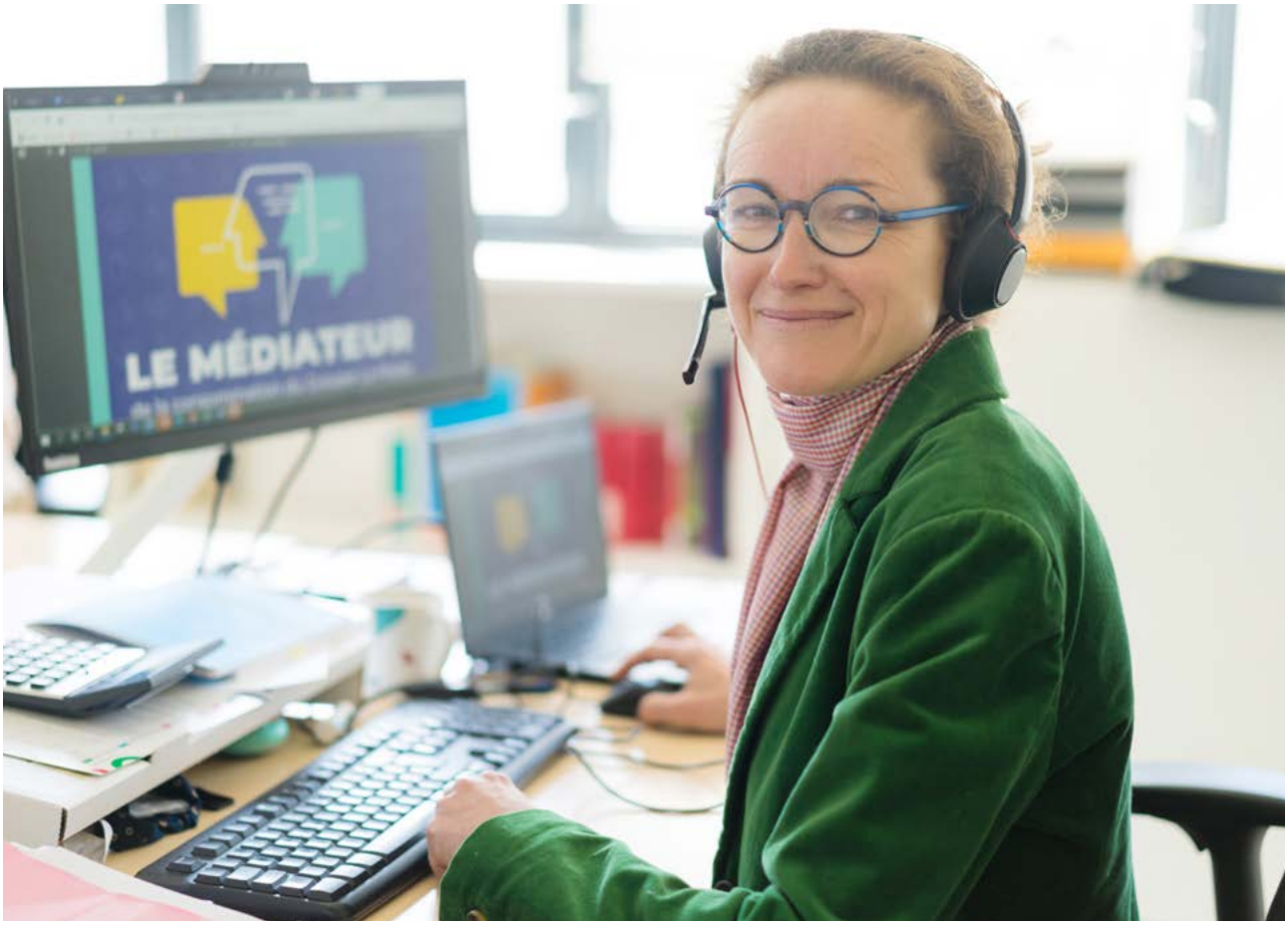
Le taux de réussite

91 % des 592 propositions de solution ont été acceptées tant par les requérants que par La Poste qui les a mises en œuvre à l'issue du délai de 14 jours permettant au requérant de manifester son refus. Ce taux élevé de réussite atteste de la satisfaction finale du requérant et de La Poste.



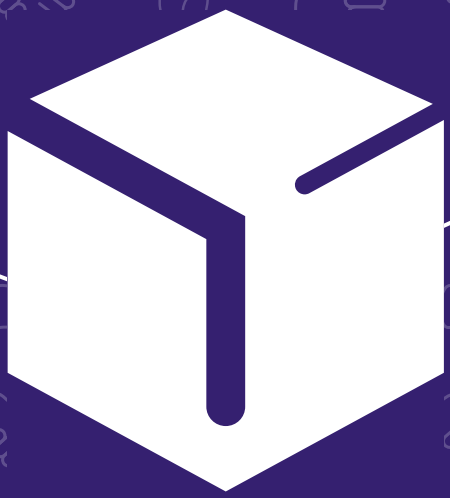




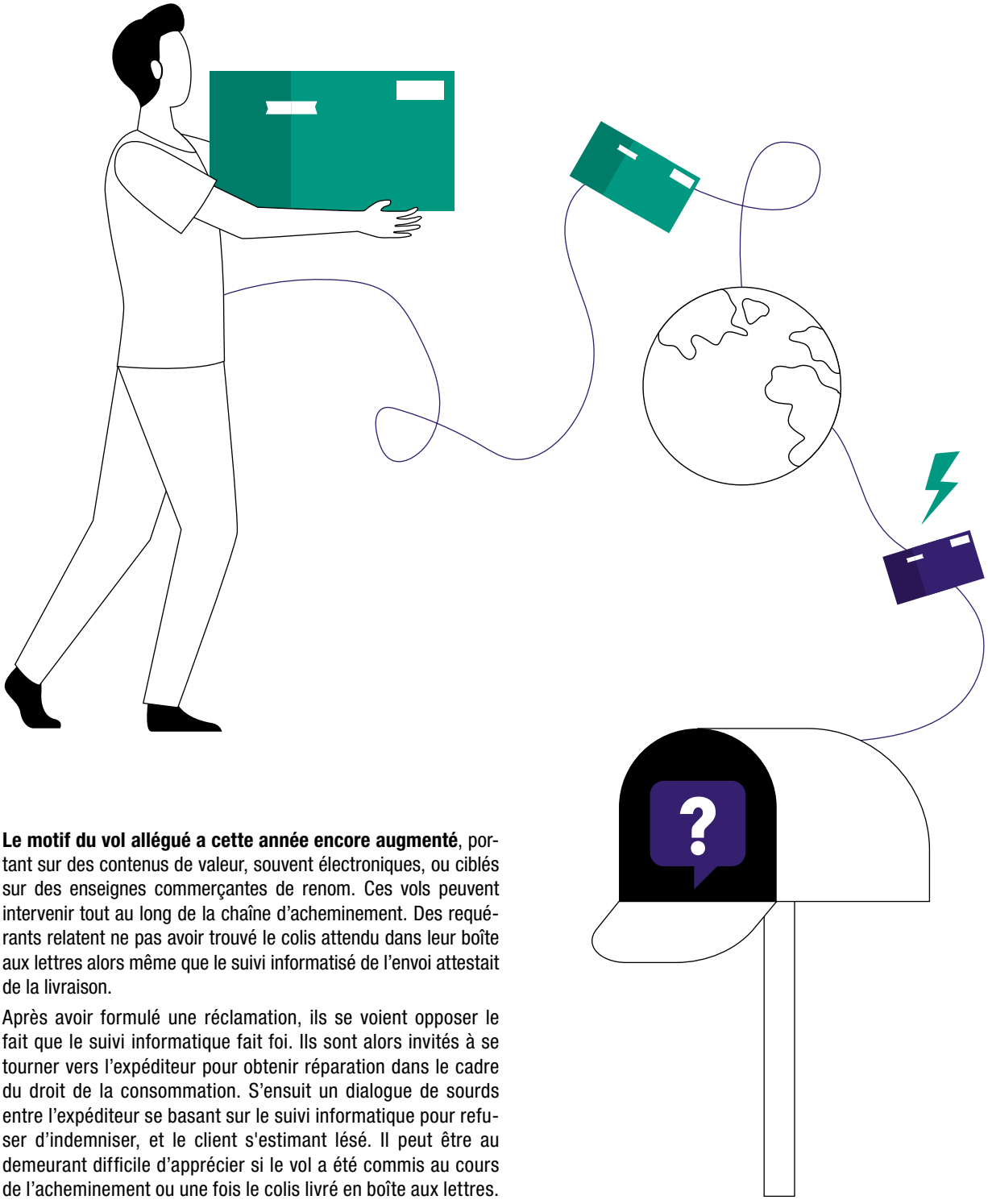

LE MÉDIATEUR

03

Demandes de médiation relatives à COLISSIMO



Les dysfonctionnements récurrents



Le motif du vol allégué a cette année encore augmenté, portant sur des contenus de valeur, souvent électroniques, ou ciblés sur des enseignes commerçantes de renom. Ces vols peuvent intervenir tout au long de la chaîne d'acheminement. Des requérants relatent ne pas avoir trouvé le colis attendu dans leur boîte aux lettres alors même que le suivi informatisé de l'envoi attestait de la livraison.

Après avoir formulé une réclamation, ils se voient opposer le fait que le suivi informatique fait foi. Ils sont alors invités à se tourner vers l'expéditeur pour obtenir réparation dans le cadre du droit de la consommation. S'ensuit un dialogue de sourds entre l'expéditeur se basant sur le suivi informatique pour refuser d'indemniser, et le client s'estimant lésé. Il peut être au demeurant difficile d'apprécier si le vol a été commis au cours de l'acheminement ou une fois le colis livré en boîte aux lettres.



EXEMPLES DE MÉDIATION

Crédibilité des preuves d'une avarie

Nécessité d'administrer une preuve crédible de la responsabilité de l'opérateur postal dans une avarie lorsqu'on invoque celle-ci à des fins indemnitaires

Le litige

Madame O. invoquait l'avarie d'un Colissimo France dont elle était destinataire. L'envoi aurait contenu un bol breton. Elle affirmait avoir reçu l'envoi endommagé dans sa boîte aux lettres, faisant entendre un bruit de céramique cassée. Elle ne l'avait pas encore ouvert. Elle demandait « un dédommagement selon les Conditions Générales de Vente Courrier-Colis de La Poste ».

La Poste ne formulait aucune proposition de règlement amiable, faute de toute preuve de la détérioration.

L'analyse

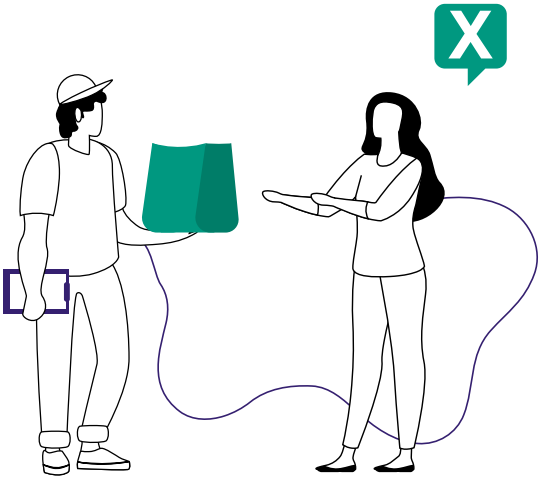
J'ai rappelé à Madame O. que, contrairement à ce qu'elle semblait croire, elle était tiers au contrat conclu entre l'expéditrice de l'envoi et La Poste. Elle ne pouvait donc pas se prévaloir des conditions spécifiques de vente de l'envoi en litige pour obtenir une indemnité.

Le litige a été examiné sur le terrain de la responsabilité *extra-contractuelle*. Afin d'activer celle-ci, Madame O. devait prouver le manquement à l'engagement contractuel et le lien direct entre celui-ci et un éventuel préjudice, qui devait être avéré et démontré. Madame O. versait à l'appui de ses déclarations un cliché du colis tel que celui-ci lui serait parvenu. Il montrait un enfoncement très net (au moins deux centimètres) sur la partie droite, le reste du contenant étant intact.

Madame O., n'ayant pas ouvert le paquet lorsqu'elle en avait pris possession, il ne m'a pas été possible de déterminer si ce qu'il contenait avait été endommagé et comment ce contenu était protégé et conditionné. Quand bien même Madame O. l'aurait-elle fait en cours de médiation, l'observation, bien trop distante temporellement de la date de livraison, n'aurait eu aucune valeur probante.

La conclusion du Médiateur

La demande de Madame O. a donc été rejetée.



L'analyse en équité d'une suspicion d'escroquerie lors de la distribution d'un Colissimo France avec distribution contre signature.

Monsieur E. relatait avoir été victime d'une escroquerie. Après avoir attendu une confirmation du versement des fonds de sa vente d'une montre via une plateforme de vente entre particuliers, il a envoyé le Colissimo litigieux. Ce dernier a été distribué alors que le destinataire n'existait pas à l'adresse où le colis a été envoyé. Monsieur E. réclamait donc d'être dédommagé à hauteur de 213,35 € correspondant à la garantie au taux de recommandation R2 souscrite (200 €), majorée des frais de port (13,35 €), au titre de la perte de son envoi.

Le litige

Dès que Monsieur E. s'est rendu compte qu'il était victime d'une escroquerie, les fonds de la vente ne lui ayant pas été crédités à la suite de l'envoi du colis, il a immédiatement effectué un dépôt de plainte. Monsieur E. a appelé le destinataire qui lui a répondu ouvertement qu'il ne risquait rien car il avait indiqué un faux nom et une fausse adresse. Monsieur E. a donc effectué sa propre enquête et il a appelé la concierge de l'immeuble du destinataire qui lui a confirmé qu'il n'y avait aucune boîte aux lettres à cette adresse et qu'elle réceptionnait tous les colis. Elle a ajouté qu'aucune personne au nom du destinataire n'habitait à cette adresse.

Cependant, lors du processus de réclamation, La Poste avait confirmé la livraison conforme du colis à l'adresse du destinataire. Monsieur E. a ensuite reçu un appel du livreur en charge de la distribution sur le secteur, qui lui aurait expliqué qu'en l'absence de toute personne à ce nom à cette adresse, il avait appelé le numéro du destinataire figurant sur la liasse et que celui-ci était venu récupérer l'envoi, sans que son identité soit vérifiée. Monsieur E. a considéré que le livreur n'avait pas été rigoureux ni professionnel. Il revendiquait un dédommagement à hauteur de 213,35 €.



L'analyse

L'article 1.2 du contrat conclu entre Monsieur E. et La Poste (Conditions spécifiques de vente du Colissimo France avec distribution contre signature) stipule : « Distribution du colis à l'adresse indiquée par l'expéditeur contre la signature du destinataire ou celle de toute personne attachée à son service ou demeurant avec lui ou selon tout autre mode de mise à disposition convenu entre La Poste et le destinataire. En leur absence, un avis de mise en instance indiquant les coordonnées du site où retirer le colis sera déposé dans la boîte à lettres ».

La Poste s'engage à verser l'indemnisation associée à un envoi en cas de perte ou d'avarie d'un envoi. Au cas présent, La Poste considérait qu'elle avait respecté ses engagements contractuels par la distribution dudit colis à l'adresse indiquée par l'expéditeur, et par le recueil d'une signature. Toutefois, l'agent postal avait reconnu par téléphone ne pas avoir vérifié la pièce d'identité de la personne censée être le destinataire. Ce dernier aurait d'ailleurs pu tout aussi bien présenter une fausse pièce d'identité.

Lorsqu'il y a un doute quant à l'identité du signataire, l'expéditeur doit prouver qu'il ne s'agit pas du destinataire légitime, par la production de documents de contestation de réception du colis, contestation signée par le destinataire et accompagnée de la pièce d'identité de ce dernier, afin de comparer les signatures et prouver une éventuelle perte. Monsieur E., puisqu'il s'agissait d'une escroquerie, ne pouvait bien entendu pas fournir ces documents.

La conclusion du Médiateur

En conséquence, au regard du contexte particulier de cette distribution et du fait que Monsieur E. s'était prémuni par la souscription d'un taux de recommandation R2, j'ai formulé la proposition de solution que La Poste verse, en équité, la moitié du montant sollicité par Monsieur E., soit 107 €, pour règlement de ce litige.

Destruction d'un colis en cours de réclamation

Le fait de détruire un colis alors qu'une réclamation est en cours de traitement justifie une indemnisation accrue.

Le litige

Monsieur D.L.S a envoyé un colis contenant une centrale à vapeur valant 308 €. Il n'était pas satisfait de l'indemnisation de 52,67 € reçue. Cette indemnisation correspondait aux conditions contractuelles (23 €/kg appliqué au poids du colis de 2,29 kilos).

Monsieur D.L.S ne concevait pas que son colis ait pu être détruit alors qu'il avait formulé à maintes reprises des réclamations pour qu'il soit déstocké de la Direction des Recherches Courrier-Colis (DRCC), site vers lequel sont acheminés les envois, ou leur contenu, ne pouvant plus être acheminés. Le suivi informatique du colis montrait qu'une de ses réclamations avait été enregistrée le 17 mai et que le colis avait été « déstocké » le 25 mai, trois mois après son arrivée à la DRCC.

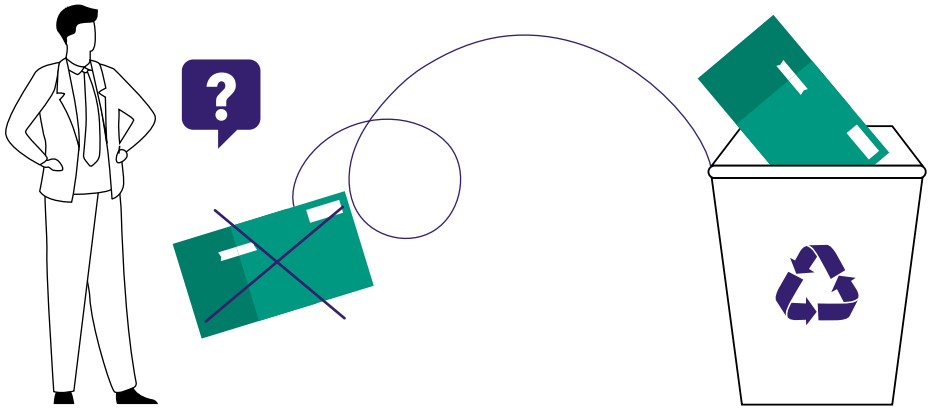
L'analyse

La réclamation aurait dû permettre de sursoir à la destruction du colis. Le délai de cinq jours ouvrés entre la réclamation et la destruction devait permettre d'identifier le colis et de le retourner à l'expéditeur.

Ce qui a été considéré comme un dysfonctionnement justifiait un complément d'indemnisation qui, pour autant, n'a pas amené à couvrir l'intégralité du préjudice du requérant. En effet, pour une indemnisation de la totalité de la valeur de son envoi, il avait la possibilité d'opter pour d'autres produits de la gamme de Colissimo qui pouvaient lui assurer de meilleures indemnisations forfaitaires ou ad valorem, en cas de perte ou de spoliation.

La conclusion du Médiateur

J'ai formulé la proposition de solution que La Poste verse un complément d'indemnisation de 130 € (soit la moitié du complément d'indemnité sollicité) pour règlement de ce litige.



Destruction d'un envoi pour lequel existe une réclamation

Deux erreurs de La Poste ont justifié l'indemnisation du destinataire en lieu et place de la société expéditrice.

Le litige

Une société en compte avec La Poste avait envoyé un Colissimo à Monsieur V. qui ne l'avait pas reçu. Il demandait le remboursement de la valeur du contenu.

L'analyse

La Poste avait précisé que l'envoi avait été mis en instance en bureau de poste car l'adresse du destinataire était incomplète. Le destinataire avait été contacté pour la compléter mais sans attendre sa réponse, le colis avait été retourné à l'expéditeur dès le lendemain.

Ensuite, le colis avait été envoyé à la Direction des Recherches Courrier-Colis (DRCC) à Libourne, site vers lequel sont acheminés les envois ne pouvant être distribués, au motif que l'adresse de l'expéditeur aurait également été incomplète. Ce n'était pas exact. Parvenu à la DRCC, il a par la suite été détruit. Or, une réclamation par le destinataire avait été enregistrée avec la référence précise de ce colis.

La conclusion du Médiateur

Le destinataire avait à plusieurs reprises contacté l'expéditeur qui à l'évidence s'était désintéressé de l'envoi. Au regard de ces deux erreurs, j'ai formulé la solution que La Poste verse à Monsieur V. la somme équivalente à la valeur justifiée du contenu.

Dysfonctionnements répétés lors de la distribution en instance d'un colis et incompétence du Médiateur sur les demandes de sanctions

La Poste engage sa responsabilité à l'égard du destinataire en cas de dysfonctionnements répétés lors de la distribution d'un envoi recommandé

Le litige

Madame B. reprochait à La Poste de n'avoir pas été en mesure de lui remettre une lettre recommandée lors des diverses tentatives en ce sens, alors que celle-ci se trouvait à son domicile. Elle regrettait que l'envoi ait finalement été retourné à son expéditeur et considérait comme « humiliante » l'attitude manifestée par les agents du bureau lors de ses différentes visites. Elle demandait des sanctions à l'égard des agents concernés et un dédommagement au titre des désagréments subis.

Il a été au préalable rappelé à Madame B. que le Médiateur de la consommation n'est absolument pas habilité à demander des sanctions à l'encontre des agents de La Poste. Cette partie de la demande a donc été rejetée.

L'analyse

L'examen des pièces versées au dossier montrait que l'envoi, après une première tentative de distribution infructueuse, avait été placé en instance le lendemain au bureau de poste de C. Madame B. avait été destinataire d'un avis de passage mentionnant qu'elle pouvait se présenter à ce bureau pour retirer l'envoi à compter du 17 mars 14 heures. L'envoi était ensuite enregistré comme distribué avec capture de signature par l'établissement le 17 mars à 15h06.

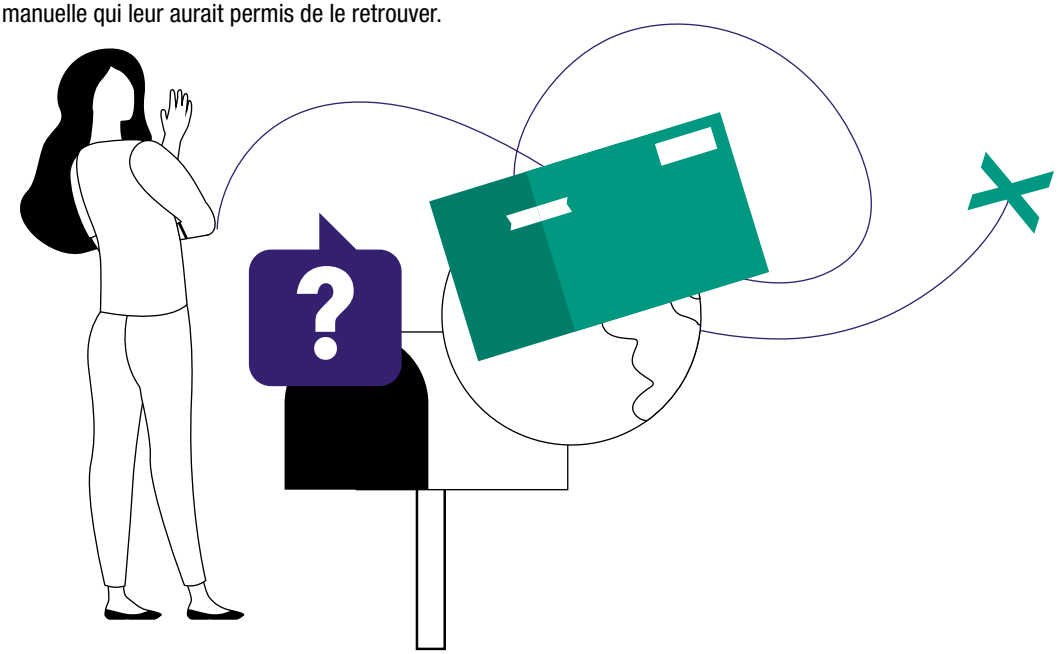
La Poste a expliqué que cette information, fausse, était due à une erreur de codage, le code attribué à l'envoi étant celui d'une autre lettre recommandée qui ne concernait pas Madame B., et qui avait effectivement été distribuée ce jour-là. Cependant, il était étonnant que, lorsque Madame B., en toute bonne foi, s'était présentée au bureau afin de retirer l'envoi dont elle avait toute raison de penser qu'il s'y trouvait, dûment munie de son avis de passage, les agents concernés, se fiant exclusivement à l'indication de suivi mentionnant la distribution de l'envoi, n'aient pas engagé la recherche manuelle qui leur aurait permis de le retrouver.

En outre, Madame B. qui avait entretemps déposé une réclamation, avait été ultérieurement (le 31 mars) informée, par la responsable de l'espace commercial du bureau, que son envoi avait été retrouvé et qu'elle pouvait se présenter au bureau d'instance en s'adressant directement au vigile *« qui prendrait en charge [sa] demande sans attente inutile »*. Or, curieusement, les employés concernés avaient opposé la même fin de non-recevoir (au motif que l'envoi était enregistré distribué le 17 mars) à Madame B. lorsqu'elle s'était à nouveau présentée pour l'y retirer, alors qu'ils ne pouvaient ignorer que l'envoi se trouvait dans leur stock d'instances.

Madame B., excédée, ayant refusé toute démarche amiable supplémentaire et une nouvelle tentative de distribution à domicile ayant été infructueuse, pour cause d'absence de Madame B., l'envoi avait finalement été retourné à son expéditeur auquel il a été distribué en retour au terme d'un délai exorbitant, le 29 avril.

La conclusion du Médiateur

J'ai considéré que ces dysfonctionnements avaient causé des désagréments importants à Madame B., sans préjuger des conséquences propres à la non-distribution de l'envoi, et proposé de la dédommager à hauteur de 40 €, la somme initialement proposée par La Poste apparaissant, au vu des circonstances de l'espèce, insuffisante.



Charge de la preuve

Madame A. a conclu avec La Poste, le 26 juin 2020, un contrat de distribution contre signature d'un Colissimo, assuré contre la perte ou l'avarie au taux R2 (200€). Les destinataires n'ont pas reçu cet envoi.

Le litige

Madame A. a déposé des réclamations, qui n'ont reçu aucune réponse. Elle ne parvenait pas à obtenir le paiement de l'indemnité contractuelle souscrite. En effet, La Poste, sur le fondement des mentions contenues dans son système d'information, considérait que l'envoi avait été distribué le 7 juillet 2020, quoiqu'aucune signature n'ait été recueillie.

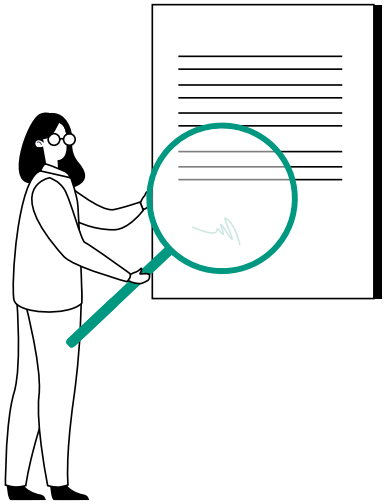
La Poste reconnaissait avoir clôturé le dossier de réclamation sans l'étudier, et sans disposer d'aucune preuve de livraison. Elle exigeait cependant que sa cliente lui transmette *« une attestation de non-réception signée du destinataire ainsi qu'une copie de sa carte d'identité »*, avant de lui verser l'indemnité contractuellement due.

L'analyse

L'article 1103 du Code civil dispose que : *« Les contrats légalement formés tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faits »*. Le contrat conclu le 26 juin 2020 incluait une distribution contre la signature du destinataire.

L'article 1353 du Code civil dispose que : *« Celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver.* ***Réciproquement, celui qui se prétend libéré doit justifier le paiement ou le fait qui a produit l'extinction de son obligation.*** *»*. Or, La Poste reconnaissait explicitement ne disposer d'aucune preuve qu'elle était libérée de son obligation de livraison de l'envoi contre la signature des destinataires indiqués par l'expéditrice.

Enfin, l'article 6.2 des conditions spécifiques de vente du produit choisi par Madame A. prévoit l'indemnisation de l'expéditrice dans tous les cas, en l'absence de faute.



La conclusion du Médiateur

J'ai considéré que La Poste n'avait pas le pouvoir de renverser la charge de la preuve, pour la faire peser sur l'expéditrice de l'envoi. J'ai en conséquence formulé la proposition de solution que La Poste respecte ses obligations contractuelles, par le versement de l'indemnité contractuelle forfaitaire de 200€.

Importance de la preuve de crédit de l'obligation contractuelle si le cocontractant veut en critiquer l'exécution

Impossibilité de recours en l'absence d'une telle preuve.

Le litige

Monsieur R. m'avait saisi d'une demande de médiation relative à la perte d'un colis dont il affirmait avoir été l'expéditeur mais dont il avait perdu la référence. L'envoi aurait contenu un téléphone portable d'une valeur estimée, mais non justifiée, à 300 €.

Monsieur R. souhaitait que fût retrouvé le numéro de suivi du colis envoyé le 11 juin 2020 « à partir du nom du destinataire, de son adresse, du jour de l'achat et du montant réglé par carte bancaire ». Il précisait que le destinataire de l'envoi avait refusé de lui donner le numéro de suivi du colis qu'il lui avait lui-même adressé avant de détruire la preuve de dépôt de l'envoi dont il n'avait conservé que le ticket de caisse, sans référence.

La Poste ne formulait aucune proposition de règlement amiable, estimant toute recherche impossible sans référence.

L'analyse

Il a été rappelé à Monsieur R. que l'article 1353 du Code civil dispose que : *« Celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver. Réciproquement, celui qui se prétend libéré doit justifier le paiement ou le fait qui a produit l'extinction de son obligation ».*

En vertu de l'article 1353 précité, il incombait à Monsieur R. de prouver être créditeur de l'obligation contractuelle qu'il reprochait à La Poste de ne pas avoir accomplie.

Pour ce faire, il ne versait au dossier aucun élément le permettant.

La conclusion du Médiateur

Il n'a pas été possible, sans la référence de l'envoi qu'il appartenait à Monsieur R. de conserver, de tracer celui-ci et de répondre à ses interrogations, comme La Poste le lui avait déjà rappelé.

Droit à réparation du destinataire en raison de la mise en instance abusive d'un objet postal

Mise en œuvre de la responsabilité extracontractuelle de l'opérateur.

Le litige

Maître B., avocat, critiquait la mise en instance selon lui abusive d'un Colissimo avec signature destiné à son cabinet, l'ayant contraint à le retirer lui-même en instance. Invoquant la responsabilité extracontractuelle de La Poste, il demandait réparation du préjudice subi, évalué à 51,73 € (temps passé).

L'analyse

Maître B. était tiers au contrat conclu entre l'expéditeur et La Poste. C'est donc sur le terrain de la responsabilité extracontractuelle que le dossier devait être analysé (art. 1200 et 1240 du Code civil). A cet égard, il revenait à Maître B. d'apporter la preuve du manquement contractuel et de la réalité du préjudice qui en a découlé.

Le suivi informatisé de l'envoi indiquait une tentative de livraison à 8h17 le 22 février 2021 par l'agence Colissimo. Maître B. soutenait, sans être utilement contredit par La Poste, que ses locaux étaient ouverts de 8h à 18h et qu'il s'y trouvait quelqu'un pour répondre. La Poste affirmait, sans en apporter la moindre preuve, que le livreur aurait sonné, en vain. Le manquement contractuel, eu égard aux conditions spécifiques de vente du service utilisé, était donc présumé. Le livreur, en tout état de cause, avait déposé dans la boîte aux lettres du destinataire un avis de passage daté du 22 février, versé au dossier, vide de toute information utile, notamment sur la référence de l'envoi et sur le motif de non-distribution, mentions obligatoires. Ceci constituait un manquement supplémentaire. Le droit à réparation invoqué par Monsieur B. lui était acquis sur ces fondements.

Cela étant, j'ai considéré qu'il aurait coûté moins cher en temps à Maître B., qui calculait la valeur du temps passé à son taux horaire professionnel de 300 € TTC d'envoyer une personne habituellement en charge de la réception et du traitement de son courrier.

La conclusion du Médiateur

J'ai formulé la proposition de solution, en équité, que La Poste verse le montant de la réparation à 25€, qui tenait également compte de l'incomplétude de l'avis de passage déjà mentionnée.

Nécessité pour l'expéditeur de bien veiller au choix d'un produit colis adapté

En l'absence de faute lourde, l'expéditeur ne peut prétendre qu'à la seule indemnisation contractuelle.

Le litige

Monsieur M. invoquait la perte d'un Colissimo France avec signature contenant quatre bouteilles de vin d'une valeur justifiée totale de 1 819 €. Le colis avait dû être renforcé en cours d'acheminement. A la suite de multiples réclamations et recherches auprès des services de La Poste, Monsieur M. précisait avoir envoyé un colis robuste et adapté au transport de bouteilles. Il ajoutait avoir reçu de La Poste un chèque d'indemnisation de 139,61 €. Il refusait cette somme. Faisant en effet état des conséquences financières non négligeables pour lui de cette perte, Monsieur M. me saisissait pour obtenir une indemnisation intégrale de son préjudice, soit 1 819 €.

L'analyse

Le suivi informatisé de l'envoi faisait certes mention d'un renfort du colis deux jours après son expédition mais en perdait toute trace à partir de cette date. Or, conformément aux conditions spécifiques de vente du service Colissimo France avec distribution contre signature utilisé en l'espèce, Monsieur M. pouvait prétendre à une indemnisation contractuelle ne pouvant excéder 23 €/kg, soit effectivement 139,61 € (6,07 kg – poids du colis x 23 €/kg). L'indemnisation versée par La Poste était donc conforme au contrat souscrit. En l'espèce, aucun élément du dossier, aucune faute lourde, ne permettait d'aller au-delà de ce qui avait déjà été versé.

La conclusion du Médiateur

Je me suis déclaré sans moyens pour proposer à La Poste de donner une suite favorable à la demande d'indemnisation complémentaire de Monsieur M.

Il a été indiqué qu'il était regrettable qu'il ait envoyé de tels crus, sans souscrire aucune option. Il lui appartenait, en tant qu'expéditeur, de veiller à choisir un produit adapté, pour pouvoir le cas échéant être indemnisé à hauteur de la valeur de la marchandise. En l'espèce, il aurait fallu scinder l'envoi et souscrire pour chacun une indemnisation ad valorem adéquate (avec un maximum de 1 000 €).



Proposition par le Médiateur d'une solution en équité

Suite à une avarie, La Poste refusait d'indemniser l'expéditeur à hauteur de l'indemnisation ad valorem souscrite. Les éléments du dossier ont justifié en l'espèce un dédommagement en équité

Le litige

Madame C. invoquait l'avarie d'un Colissimo Recommandé France, lequel contenait une console de jeu achetée sur un site de vente en ligne de seconde main pour un montant justifié de 371,98 €. Madame C. expliquait avoir changé d'avis et avoir renvoyé la console « au site de vente en ligne ». Elle avait souscrit une indemnisation ad valorem à hauteur de 375 €. La Poste ayant répondu défavorablement à ses réclamations, Madame C. me sollicitait pour obtenir le remboursement total de la marchandise, supposé à hauteur de 371,98 €.

L'analyse

Le colis retourné au site de vente en ligne aurait été renvoyé à l'expéditrice, Madame C., suite à un problème d'adresse. Il était d'ailleurs étonnant que Madame C. ait renvoyé la console au site de vente en ligne directement, cette-plateforme n'offrant pas de service de retour[1]. Cette erreur expliquait d'ailleurs le renvoi à l'expéditrice. Au-delà, s'agissant de la détérioration alléguée, le suivi informatisé de l'envoi n'en mentionnait aucune. La Poste n'avait pas non plus établi de constat d'avarie. Aucune observation à la livraison n'avait été formulée. Rien ne permettait donc de confirmer que l'avarie était imputable à La Poste et que sa responsabilité pouvait à ce titre être engagée.

Toutefois, à la demande de mes services, Madame C. avait, avec diligence, complété et étayé son dossier, avec de nouveaux clichés du colis. Au surplus, elle avait pris la précaution de souscrire une indemnisation ad valorem de 375 €.

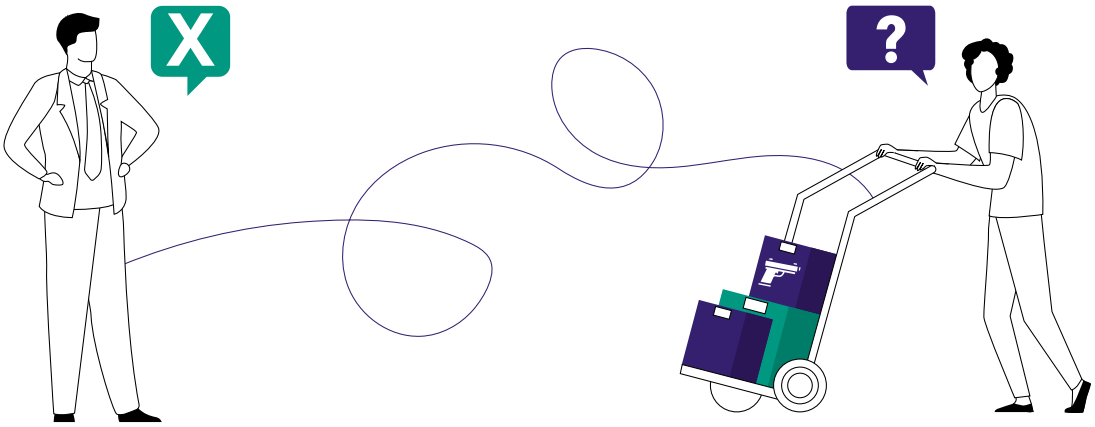
[1] Le cas échéant, le retour s'effectue au vendeur.

La conclusion du Médiateur

Dès lors, au regard des preuves apportées, de la précaution prise en souscrivant une indemnisation ad valorem et de la bonne foi de Madame C., j'ai formulé la proposition de solution, en équité, que La Poste lui verse un dédommagement de 250 €, correspondant aux deux tiers de la valeur de la marchandise.



RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR



Traitement des réclamations et des médiations relatives aux contestations de droits et taxes douaniers à l'import

Des demandes émanent de consommateurs auxquels ont été facturés des droits et taxes à l'importation dont ils contestent le bien-fondé ou dont ils ne comprennent pas le mode de calcul, souvent obscur pour eux.

La Poste (Service Client Colissimo particulièrement) traite ces réclamations souvent en renvoyant vers la Direction Générale des Douanes du Ministère de l'Economie et des Finances, incompétente en la matière et qui renvoie systématiquement, et à juste titre, sur La Poste, représentant en douane enregistré (RDE).

Le service des déclarants en douane de La Poste, auquel le Service Client Colissimo transmet mes demandes, oppose une certaine réticence à la réponse, qui ne parvient pas à mes services, malgré de nombreuses relances, dans des délais acceptables, ou qui comporte des éléments lacunaires ou inappropriés au cas d'espèce.

Le droit à l'information des consommateurs sur ces questions, souvent complexes, est entier, et en cas de contestation sur l'assiette, d'interrogations sur le mode de calcul ou au regard des textes applicables par le droit de l'Union sur certaines catégories de marchandises, le RDE a l'obligation de justifier ses calculs.

Je formule donc la recommandation que La Poste donne des consignes aux Services Clients afin qu'ils saisissent systématiquement le service de déclarants en douane de ce type de réclamations et que ce service, qui doit être sensibilisé à ces questions, apporte des réponses appropriées et circonstanciées aux requérants, tout comme à mes services quand ils en sont saisis, dans les délais les plus brefs possibles et avec toutes les justifications utiles.

RÉPONSE DE LA BRANCHE GRAND PUBLIC ET NUMÉRIQUE DE LA POSTE

Concernant le traitement des réclamations et des médiations relatives aux contestations de droits et taxes douaniers à l'import : les parcours clients-réclamants, relatifs aux contestations de droits et taxes douanières à l'import, ont été revus en 2021 suite à l'entrée en application de la nouvelle directive européenne en la matière.

Ces parcours clients intègrent une information du client sur les calculs de ces taxes ; cette information est disponible sur notre site laposte.fr, ou auprès des Services Clients.

Les Services Clients Colis et Courrier traitent également les réclamations relatives aux contestations des droits et taxes douanières, et sont en mesure d'apporter les informations aux clients sur les calculs de taxes

Néanmoins, afin de s'assurer de la qualité du dispositif d'information du client et de la bonne information apportée aux services du Médiateur quand ils sont saisis, nous étudierons la nécessité de compléter ce dispositif.

Communiquer clairement sur les restrictions ou l'interdiction des denrées périssables dans les envois sur le circuit postal ou celui de CHRONOPOST

L'article 2.7 de la Section 4 Gamme Colis, Sous-section 1 des Conditions Générales de vente de La Boutique en ligne stipule : « L'insertion de marchandises périssables est déconseillée. En aucun cas La Poste ne pourra être tenue pour responsable ni de leur dégradation, ni des conséquences de celle-ci, notamment dues au délai d'acheminement ».

L'article 3 des Conditions Générales de Vente de Chronopost stipule : « D'une manière générale ne peuvent être pris en charge : les animaux ou êtres vivants ou morts, les plantes, marchandises sous température dirigée, produits ou denrées périssables, prélèvements biologiques ou sanguins, organes, ainsi que tout produit soumis à accises en suspension de droits ».

Les Conditions Générales de Colissimo et de Chronopost spécifient clairement leur absence de responsabilité si des denrées périssables sont introduites sur leurs circuits. Cependant, beaucoup de leurs clients n'intègrent pas ces dispositions contractuelles faute d'une communication suffisamment claire en bureau de poste ou sur le site Internet de La Poste.

Régulièrement des dossiers sont soumis à mon examen, dans lesquels il s'avère que des clients de La Poste ou de Chronopost ont envoyé des cadeaux contenant des produits tels que des fromages, bouteilles d'alcool, fruits exotiques etc. Les consommateurs s'étaient prémunis en cas de perte ou avarie par la souscription d'une recommandation ou d'une indemnisation ad valorem à hauteur de la valeur du contenu. Ils souhaiteraient donc être indemnisés si leur colis est distribué détérioré ou avec un contenu avarié en raison d'un retard d'acheminement. L'absence d'indemnisation à cause de cette insertion de denrées périssables déconseillée, voire prohibée, contribue à l'insatisfaction du consommateur, qui pourrait être atténuée par une meilleure communication préalable sur l'absence de responsabilité de La Poste ou de Chronopost dans ce cas de figure.

Je formule la proposition de solution que La Poste et Chronopost renforcent la communication en bureau de poste et sur leurs sites Internet quant à l'interdiction de denrées périssables, afin de diminuer l'insatisfaction du consommateur lors du refus d'indemnisation pour avarie dans les cas de l'espèce.



RÉPONSE DE LA BRANCHE GRAND PUBLIC ET NUMÉRIQUE DE LA POSTE

Concernant la communication sur les restrictions ou l'interdiction des denrées périssables dans le circuit postal, les actions prévues sont les suivantes :

- *Communication sur le site Internet* → Ajout dans la déclaration obligatoire du client pour valider son envoi de sa prise de connaissance des restrictions d'envois relatives aux denrées périssables, et création d'un lien dans le corps du texte lui permettant de les consulter.
- *Communication en bureau de poste* → Diffusion sur les écrans TV des bureaux de poste du message suivant toutes les 30 minutes : « L'insertion dans les envois de marchandises périssables est déconseillée. En aucun cas La Poste ne pourra être tenue responsable ni de leur dégradation, ni des conséquences de celle-ci, notamment dues au délai d'acheminement ».

RÉPONSE DE CHRONOPOST (DPD GROUP)

S'agissant des denrées périssables, comme des autres articles et produits soumis à restriction sur notre réseau (bijoux, titres et moyens de paiement, articles d'horlogerie), notre société a toujours veillé à communiquer de manière claire et transparente vis-à-vis de ses clients. A ces fins, nous mettons à disposition de nos clients, comme vous l'avez constaté à juste titre, une liste détaillée des articles faisant l'objet de restrictions à prise en charge au sein de notre réseau.

La validation de nos Conditions Générales de Vente constitue un préalable nécessaire à toute prise en charge. Elles sont accessibles :

- sur le site internet de CHRONOPOST ;
- au verso des lettres de transport ;
- et reproduites à la fois sur l'emballage et au verso de la lettre de transport s'agissant des emballages Prêts-à-Expédier.

Malgré les différents rappels portés sur nos emballages, il arrive que certains clients ne portent effectivement que peu d'attention à ces mentions pourtant inscrites en caractères gras, comme à nos conditions de vente. Ce manque d'attention peut non seulement porter sur un contenu tel que des denrées périssables, objet de votre recommandation, mais également sur les autres articles portés dans l'article « restrictions à prise en charge » de nos conditions générales de vente tels que les bijoux ou les moyens de paiement.

En outre, à moins que nos clients choisissent délibérément de faire état du contenu de leur envoi au moment de la vente de la prestation, ce qui n'est aucunement ancré dans leurs habitudes, nous ne pouvons leur imposer de décrire leur contenu afin de leur apporter un conseil personnalisé.

Il n'est également pas envisageable, techniquement et commercialement, qu'une relecture de l'ensemble des restrictions imposées à chacune des ventes réalisées, soit faite en présence de nos clients. De même qu'un rappel partiel, par exemple s'agissant des denrées périssables, pourrait, quant à lui, s'avérer insuffisant et nous être reproché.

Nous ne saurions dans ce contexte, qu'inviter nos clients à prendre lecture de l'ensemble de nos conditions générales de vente, qu'ils ont vocation à approuver avant toute expédition de colis sur notre réseau, ou demander conseil avant chaque expédition auprès de nos services commerciaux ou des bureaux de Poste.

Notre équipe en charge des dossiers de Médiation se tient bien entendu à votre disposition et celle de vos équipes afin d'échanger et de répondre à toute interrogation complémentaire s'agissant de vos recommandations ou plus largement de la gestion des dossiers Médiation.



Recherches dans le stock d'objets non distribuables de la Direction des Recherches Courrier-Colis de La Poste

De nombreux réclamants, informés que leurs envois sont perdus ou ont subi une avarie totale, souhaiteraient que le contenu de ceux-ci, courriers ou colis, soient recherchés, ce qui est parfois possible… et fructueux, en particulier dans le stock d'objets non distribuables de la Direction des Recherches Courrier-Colis de La Poste.

Cependant, l'accès à ce service est difficile, celui-ci ne pouvant être saisi directement par les ayants-droits, mais seulement via les Services Clients.

J'ai observé dans plusieurs dossiers des réponses-type de la forme : « Je vous rappelle qu'il vous appartient de formuler, dans le délai de trois mois prévu à cet effet, **une demande à l'attention du service dédié à la conservation des plis n'ayant pas pu être remis à leurs destinataires ou en retour dans votre direction.** Passé ce délai, nous ne sommes plus à même de vous retourner ces envois et leurs contenus respectifs ».

Ces courriers plongent les réclamants dans la perplexité, aucun accès direct ne leur étant clairement offert audit service, contrairement à ce que la rédaction semble indiquer.

Il conviendrait donc de préciser, à l'article 3.2.9 des conditions générales de vente courrier-colis qui traite des « Envois postaux non distribuables », que la demande de recherches doit être explicitement formulée par l'intermédiaire du Service Client des colis ou du courrier, et qu'elle n'est recevable que dans un délai de trois mois à compter de l'enregistrement en entrée de stock des objets concernés. Il serait également utile de préciser que les réclamants doivent éclairer les recherches en communiquant tous les éléments susceptibles de conduire à l'identification du contenu recherché.

Je formule donc la recommandation que La Poste complète ses conditions générales de vente en tenant compte des suggestions ci-dessus.

RÉPONSE DE LA BRANCHE GRAND PUBLIC ET NUMÉRIQUE DE LA POSTE

Concernant les recherches dans le stock d'objets non distribuables de la direction des recherches Courrier-Colis de La Poste : nous allons engager des travaux pour faire modifier les Conditions Générales de Vente Courrier-Colis, afin que la demande de recherche soit explicitement formulée par l'intermédiaire du Service Client.



Cohérence des réponses formulées dans le cadre du traitement des réclamations

Les saisines font apparaître, dans le cadre du traitement des réclamations, des réponses des Services Clients (ou des entités opérationnelles parfois) qui peuvent être peu cohérentes, voire contradictoires. Le consommateur, déjà insatisfait des prestations rendues par La Poste, le sera au surplus par le traitement de sa réclamation.

Ainsi, dans un même dossier, La Poste a pu d'abord reconnaître des dysfonctionnements dans la réexpédition du courrier, puis affirmer le contraire par la suite. De même, elle a pu confirmer l'avarie survenue à un colis puis la nier. Les réponses apportées à l'expéditeur et au destinataire peuvent aussi être différentes. Enfin, le dossier peut être annoncé comme résolu à l'auteur de la réclamation ou bien clôturé, sans explications. La création de références successives pour un même consommateur ajoute à la confusion.

Ce dernier n'a pas alors le sentiment d'une prise en compte de son dossier dans sa globalité, mais d'un traitement parcellaire ou décousu. Ce parcours parfois chaotique peut expliquer le recours soutenu à mes services, en la réception de saisines davantage marquées par l'irritation ou par le découragement.

Compte tenu de ce constat, je formule la recommandation que La Poste mette davantage l'accent, dans le cadre du traitement des réclamations, sur la prise en charge globale de chaque dossier, de son ouverture à sa clôture, en particulier lorsque des entités différentes sont sollicitées. Il s'agit, pour un même dossier, de consolider au fil de l'eau toutes les demandes du consommateur, mais surtout de prendre en compte les réponses déjà apportées, de manière à assurer le suivi et la cohérence globale du traitement de la réclamation

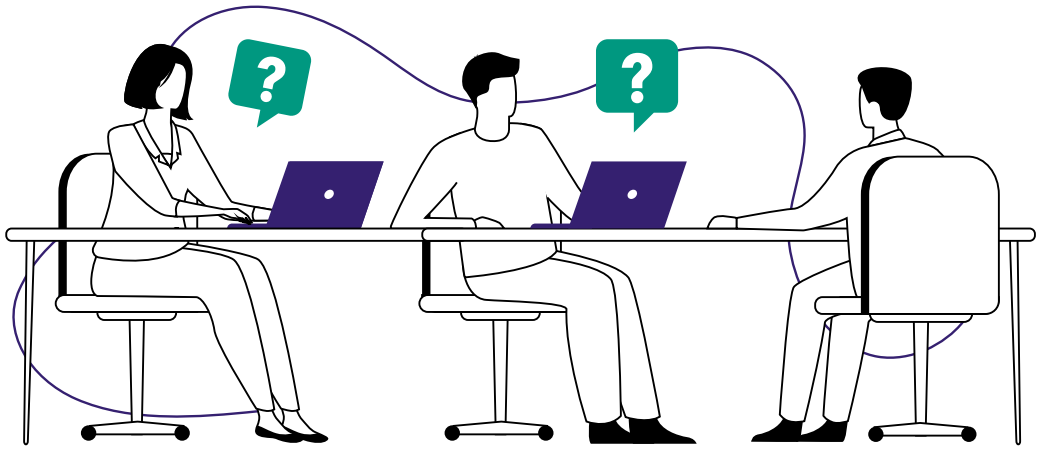
RÉPONSE DE LA BRANCHE GRAND PUBLIC ET NUMÉRIQUE DE LA POSTE

Concernant le traitement de la réclamation : nous partageons l'importance du suivi et de la cohérence globale des réponses à apporter dans le traitement de la réclamation.

Nous allons engager des travaux, dès 2022, de refonte du processus de traitement de la réclamation, pour globaliser la prise en charge de chaque dossier.

A titre d'exemple, nous ferons évoluer, dans le courant de l'année 2022, le traitement des réclamations expéditeurs/destinataires Colissimo, grâce au déploiement du CRM Score sur la partie Colis entreprise.

En effet, l'absence de CRM commun entre les 2 types de clientèle (destinataires particuliers et expéditeurs entreprises Colissimo) ne permet pas la gestion efficace des réclamations déposées par les deux parties pour un même colis.



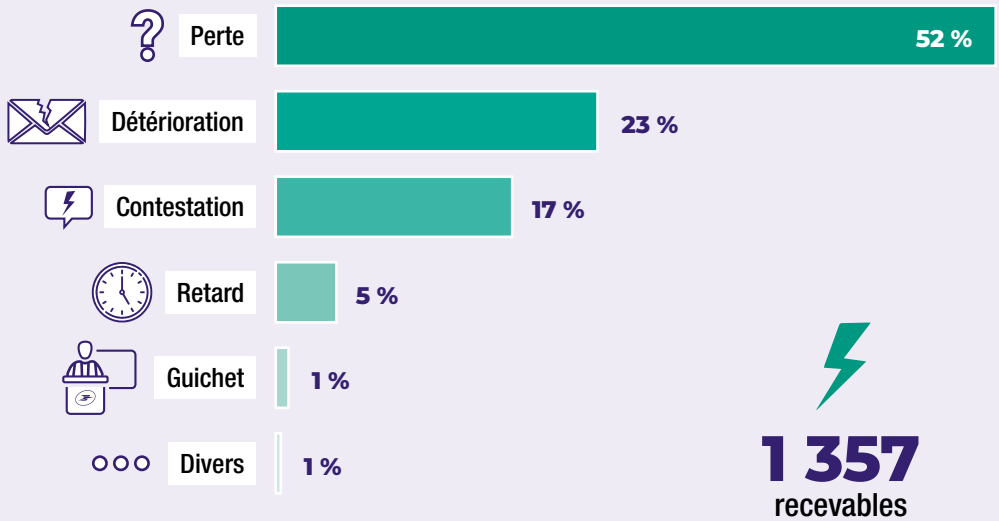
ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION relative au colis

4 589 saisines reçues[1]

- 4 % par rapport à 2020

1 437 saisines traitées[2]

Répartition des saisines recevables par motif



1 357 recevables

+ 2 % par rapport à 2020

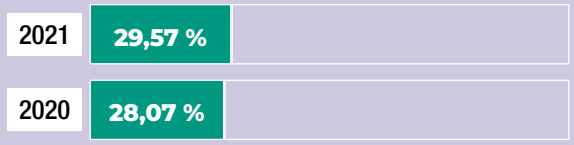
LES CHIFFRES

32 % des saisines par Internet

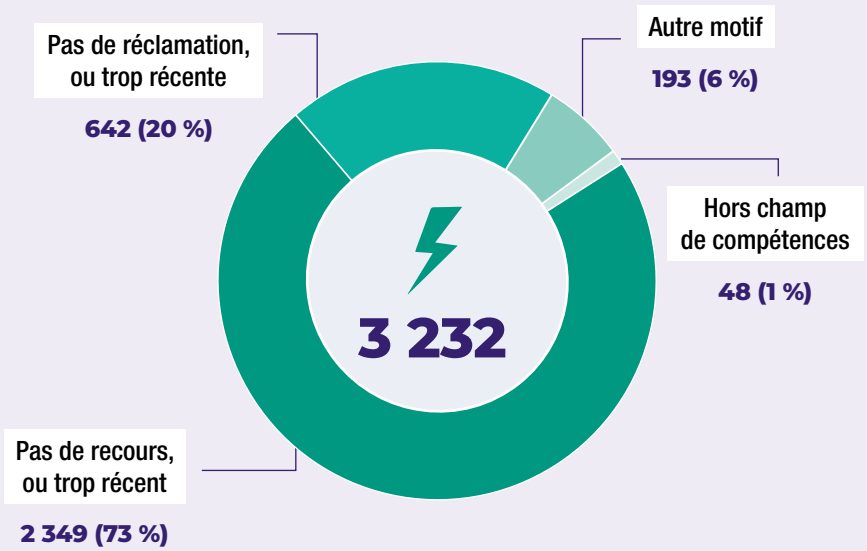
95 % des saisines directement adressées par les requérants

[1] 4 266 saisines de consommateurs et 323 hors consommation.
[2] Propositions de solutions et médiations interrompues.

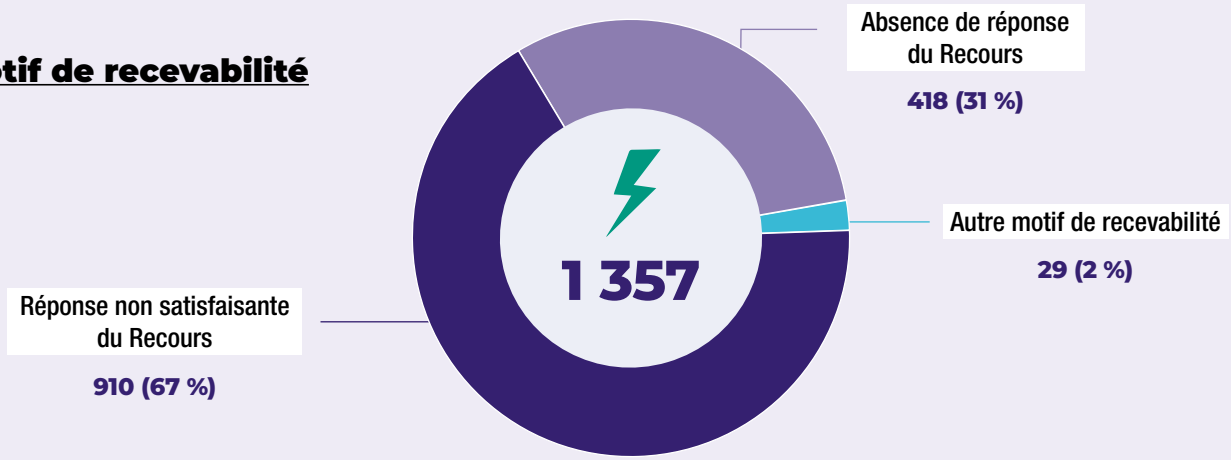
Taux de recevabilité



Motif de non recevabilité



Motif de recevabilité



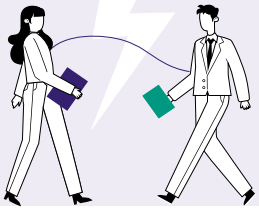
71 %
des propositions favorables ou partiellement favorables aux consommateurs

94 %
des propositions acceptées par les consommateurs

Délai d'émission moyen des propositions :
38 jours



Des chiffres



- 4 589 saisines ont été reçues, en diminution de 4 % par rapport à 2020 (4 756 saisines). 4 266 relevaient directement de la médiation de la consommation. Les saisines hors médiation de la consommation émanent essentiellement de personnes morales, petites et moyennes entreprises, associations locales.
- 1 437 propositions de solution ont été formulées et 71 % d'entre elles étaient favorables ou partiellement favorables aux requérants. 170 propositions (12 %) ont été formulées en droit et en équité. La durée de traitement s'est améliorée passant 40 jours à 38 jours. Le montant moyen de l'indemnisation est de 174 €.
- 95 % des saisines ont été formulées directement auprès du Médiateur. 117 saisines ont été intermédiées (82 en 2020) dont 24 par les associations de consommateurs, 68 par des avocats, conseils, curateurs, tuteurs et mandataires et 7 par Le Défenseur des droits.
- La part des saisines Internet a diminué et s'établit en dessous du niveau de la fin 2019. 32 % des saisines (contre 54 % en fin 2020 et 38 % en fin 2019) ont été envoyées au moyen du site du Médiateur. Cette diminution s'explique par un renforcement des exigences lors des saisines en ligne.

La recevabilité des saisines

1 357 saisines étaient recevables pour une médiation. contre 1 335 en 2020, soit une augmentation de 2 %. **Le taux de recevabilité s'est amélioré, de 28 % à 30 %.** 67 % de ces saisines étaient recevables suite à une réponse non satisfaisante du Service Client Colissimo intervenant en recours. L'autre motif, l'absence de réponse à l'intervention en recours, a représenté le tiers restant des saisines recevables.

3 232 saisines étaient donc non recevables. La proportion de saisines qui parviennent prématurément devant le Médiateur est considérable et représente 96 % des saisines non recevables. Il s'agit des cas où le requérant n'a pas prouvé le passage auprès des Services Clients (4 %), n'a pas formulé de réclamation en premier niveau (16 % des non recevables) ou n'est pas intervenu en recours de second niveau (72 %). **L'imprécision des CGV** quant à l'adresse à laquelle le requérant doit transmettre sa réclamation en recours explique largement ce flux indu. Ces demandes prématurées représentent non seulement un travail supplémentaire et stérile pour les services du Médiateur, mais surtout un facteur d'incompréhension et d'irritation accrue pour le requérant qui se voit invité à s'adresser au Service Client. Cette obligation avant de saisir le Médiateur est insuffisamment mise en évidence par les services Colissimo, particulièrement dans les réponses écrites de premier niveau qui ne mentionnent pas systématiquement l'intervention nécessaire en recours.

Les saisines non recevables sont, dans les 4 jours, retournées au requérant avec l'explication de ce retour. Il est invité à transmettre son dossier complet et étayé au Service Client Colissimo, pour un premier examen ou un recours. La garantie de pouvoir saisir de nouveau le Médiateur si la réponse du Service Client tarde trop ou ne lui convient pas lui est signifiée à cette occasion. Si tel est effectivement le cas, sa nouvelle saisine devient alors recevable. C'est ainsi que 23 % des saisines recevables avaient déjà fait l'objet d'une saisine préalablement enregistrée comme non recevable.

Les saisines relevant de l'international

320 des 1 437 propositions formulées avaient trait à des envois internationaux, soit 22 % des saisines recevables (15 % en 2020). Les flux exports sont largement majoritaires (plus de 8 sur 10). Leur instruction nécessite fréquemment de solliciter les offices postaux étrangers, ce qui accroit la durée de leur instruction. La qualité variable des réponses apportées et le délai parfois excessif des réponses ainsi obtenues peut être source d'insatisfaction des requérants. 3 propositions ont concerné le paiement des droits de douane.

Les saisines concernant le Réseau La Poste

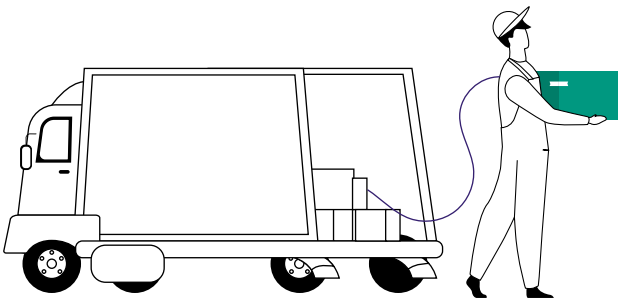
Dans **28 cas** (contre 37 en 2020) la responsabilité du réseau La Poste était invoquée. Sa responsabilité, totale ou partielle, a été établie pour 11 litiges, ce qui représente moins d'un pourcent des propositions émises. A ce total, il convient d'ajouter le nombre croissant de colis concurrents (DHL, UPS, Mondial Relay, autres…) acceptés dans le réseau d'acheminement de La Poste, occurrence qui témoigne souvent d'un manque de vigilance des agents de guichet. La responsabilité de La Poste est incontestable quand un timbre à date est apposé sur une preuve de dépôt non postale. Certains de ces colis sont récupérés par l'opérateur concurrent. Cependant, la mauvaise prise en compte de ces récupérations dans le système de suivi de La Poste peut impliquer le versement d'indemnisations indues.

L'usage erroné d'une liasse de transport nationale pour un envoi international illustre l'erreur de l'expéditeur (qui n'est pas professionnel) et le manque de vigilance du guichetier concerné (qui est professionnel).

Les propositions de solution formulées

1 437 propositions de solution ont été formulées, en augmentation de 16 %. **Le Service Client Colissimo est devenu l'interlocuteur unique de la médiation.** L'ensemble des saisines recevables lui est adressé pour qu'il constitue et retourne à la médiation un dossier permettant l'instruction du litige.

- Pour 212 litiges (15 %), le Service Client Colissimo s'est immédiatement déclarée disposée à donner pleine satisfaction à la revendication indemnitaire du requérant.
- 5 % des médiations ont été interrompues en cours d'instruction, par le requérant (cas des désistements), par La Poste (cas des litiges prescrits) ou par le Médiateur (lorsque les services de La Poste ont résolu le litige avant le démarrage de son instruction).
- 71 % des propositions formulées par le Médiateur étaient favorables ou partiellement favorables au requérant. Ce taux s'échelonne entre 38 % pour les contestations, 71 % pour les détériorations, 73 % pour les pertes, 76 % pour les retards et 96 % pour les problématiques de distribution.



Les délais de traitement

Le délai global de traitement est de **38,13 jours**, en amélioration de 2 jours. Cette amélioration est à mettre au crédit du Service Client Colissimo.

La notification de recevabilité ou de non recevabilité de sa saisine a été communiquée au requérant, ou à l'intermédiaire intervenant pour son compte, 4,38 jours après l'enregistrement de son litige, **en amélioration de 5 jours** (9,26 jours en 2020). Le délai de réponse de Colissimo pour fournir les éléments d'analyse permettant l'instruction du litige, s'est établi à 19 jours (10 jours de mieux qu'en 2020). Le temps nécessaire à l'instruction et à la rédaction d'une proposition de solution a augmenté de 8 jours. Il a été de 19 jours.

La maîtrise des délais de traitement des litiges est révélatrice du respect dû au requérant qui s'engage dans le processus de médiation. Ce délai est partie intégrante de la qualité de la proposition formulée par le Médiateur.

Les indemnisations suite à proposition de solution

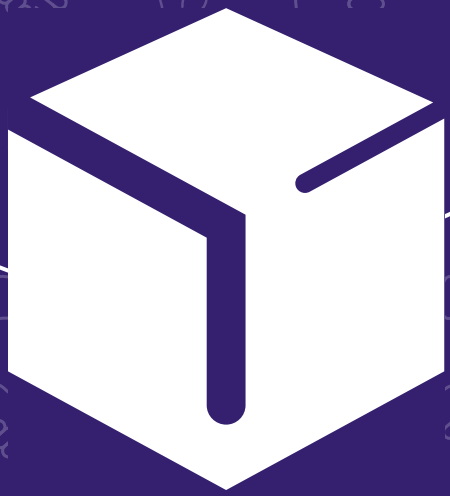
57 % des propositions de solution, soit 823 (666 en 2020), préconisaient une indemnisation. L'indemnisation totale au titre des litiges courrier est de 187 K€, en augmentation par rapport à 2020 (156 K€). Le montant moyen des indemnisations est de 227 € contre 234 € précédemment. **C'est le motif de la perte qui a engendré les indemnisations,** en nombre et en montant, les plus significatives. Les montants unitaires peuvent sembler faibles, rapportés à la valeur du contenu. Cependant, ils contribuent grandement à restaurer la confiance du requérant dans le groupe La Poste.

Le taux de réussite

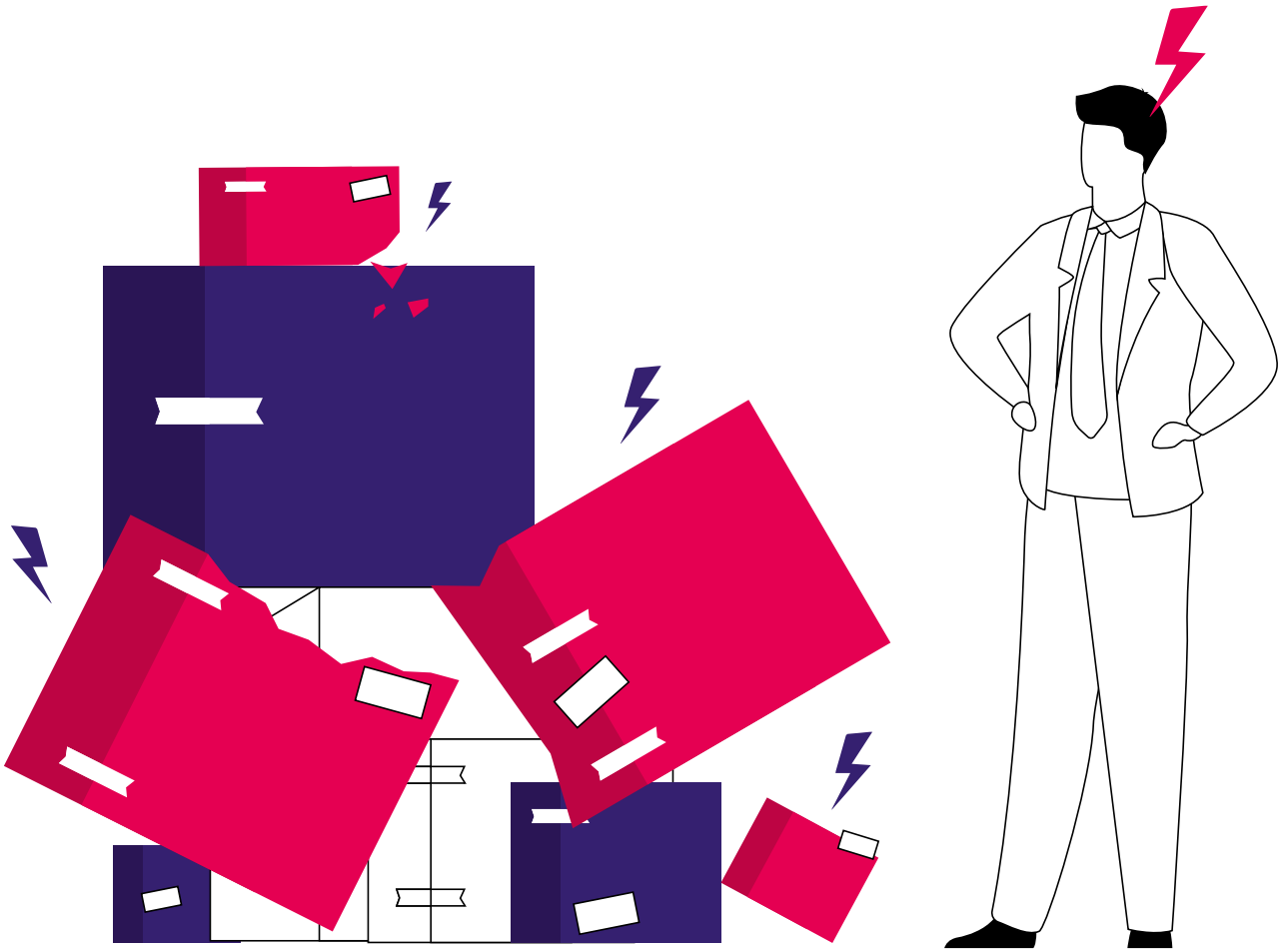
Seules **91 sur 1437** propositions de solution ont été refusées par le requérant, soit un taux de réussite de 93,67 %. Passé le délai de 14 jours dont dispose le requérant pour manifester son refus, Colissimo a mis en œuvre, le cas échéant, les propositions de solution. **Le taux de réussite est le reflet direct de la confiance des requérants dans le processus de médiation,** et de leur grande satisfaction pour le traitement individualisé dont ont bénéficié leurs saisines. Pour preuve, cette année encore, certains requérants ont tenu à adresser au Médiateur leurs remerciements pour l'instruction personnalisée et minutieuse de leur litige, alors même que la conclusion ne leur était pas favorable.

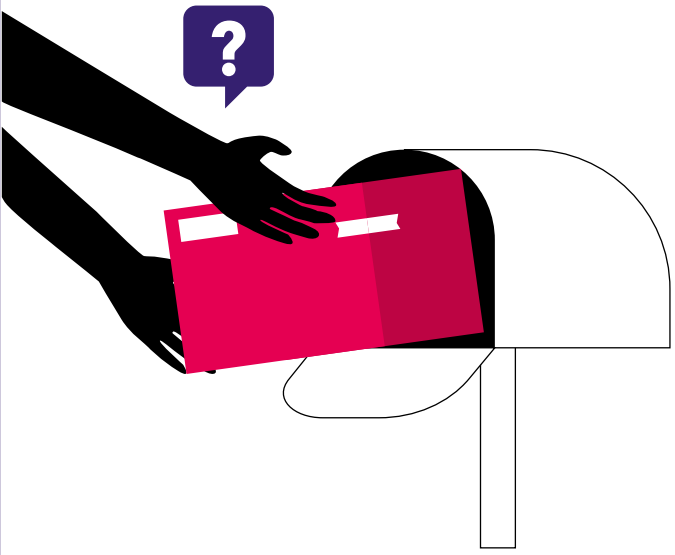
04

Demandes de médiation relatives à GEOPOST



Les dysfonctionnements récurrents





Cette année encore aura été marquée par l'accroissement considérable du nombre de saisines relatives à l'activité de Chronopost qu'il convient toutefois de mettre en rapport avec l'évolution du nombre de colis distribués.

A l'instar du colis, les requérants se plaignent de plus en plus souvent :

- **De la détérioration de leurs envois** ;
- **Du vol de leurs envois**.



EXEMPLES DE MÉDIATION

L'analyse en équité de la distribution irrégulière d'un envoi Chronopost

Monsieur C. contestait la livraison conforme d'un envoi Chronopost, sa destinataire n'ayant pas réceptionné la marchandise qui consistait en une console de jeux vendue sur une plateforme entre particuliers au prix de 900 €. Monsieur C. souhaitait bénéficier de l'assurance ad valorem souscrite dans le cadre du contrat de transport.

Le litige

Au regard du préjudice financier qui en résultait, Monsieur C. avait demandé à plusieurs reprises une preuve de distribution à Chronopost, sans succès. Faute d'obtenir ce document, Monsieur C. s'étant prémuni en cas de perte ou avarie par la souscription d'une assurance ad valorem à hauteur de 1 000 €, demandait à être indemnisé de la somme de 1 052,10 € (assurance de 1 000 €, majorée des frais de port de 52,10 €).

L'analyse

Dans le cadre de la médiation, la preuve de distribution demandée par Monsieur C. a été fournie par Chronopost. Il y apparaissait que l'adresse de livraison inscrite ne correspondait pas à l'adresse du destinataire annotée par Monsieur C. Cette information pouvait laisser supposer que la destinataire avait demandé une livraison à une autre adresse. En cours d'instruction, il a été demandé à Monsieur C. de fournir une attestation sur l'honneur de non-réception de la destinataire, ainsi qu'une copie de la carte d'identité de celle-ci afin de comparer les signatures. Monsieur C. a répondu qu'il ne pouvait accéder à la demande car le litige datait de près d'un an et qu'il ne pouvait plus avoir de contact avec l'acheteuse, sa destinataire. Ainsi, la distribution à l'adresse demandée ne pouvait pas être confirmée ou concrètement contestée par aucune des parties.

En certaines circonstances, la médiation peut statuer en équité et proposer à La Poste ou à ses filiales de consentir un dédommagement, sans que cette proposition puisse être considérée comme un manquement à la règle de droit ou une reconnaissance de responsabilité.

La conclusion du Médiateur

En conséquence, au regard d'une distribution douteuse et d'une responsabilité partagée par les parties, il est apparu équitable que Chronopost verse un dédommagement de 552,10 €, correspondant à la moitié de l'assurance ad valorem souscrite, abondée des frais de port payés par Monsieur C., pour règlement de ce litige.

Défaut caractérisé de conseil

Une faute de conseil précontractuelle engage la responsabilité de La Poste à hauteur de l'intégralité du préjudice qui en a résulté.

Le litige

Madame R. se plaignait de la perte et des circonstances de la vente d'un envoi Chronopost qu'elle avait confié à La Poste. L'envoi contenait des chèques-vacances pour une valeur estimée, mais non justifiée, à 2 160 €.

Madame R. relatait s'être rendue en bureau de poste afin d'envoyer ses chèques-vacances. L'agent de guichet, parfaitement informé du contenu, lui aurait proposé, comme solution « moins chère, plus rapide et plus fiable », de les envoyer via Chronopost (sans proposer d'assurance) alors même que Madame R. souhaitait procéder comme elle en avait l'habitude, en scindant son envoi en plusieurs lettres recommandées avec niveau de garantie maximal R3 (458 €). Madame R. demandait à être indemnisée à hauteur des 2 160 € qu'elle estimait avoir perdus de ce fait.

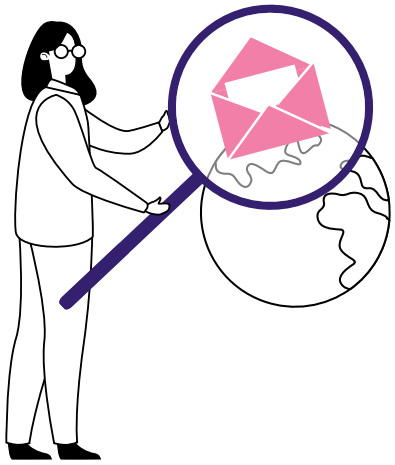
La société Chronopost proposait de rembourser les frais de port de 29 €, au titre du règlement amiable, et précisait qu'elle n'est pas responsable d'une erreur de conseil imputable, en phase précontractuelle, au guichet du bureau de poste.

L'analyse

Les chèques-vacances entrent clairement dans les catégories de contenus prohibés à la prise en charge par l'article 3 des conditions générales de Chronopost. L'agent de guichet qui avait imprudemment dissuadé Madame R. de procéder par voie sécurisée et autorisée (lettre recommandée) comme elle en avait l'intention, à juste titre, a commis une faute de conseil caractérisée, au regard des dispositions de l'article 1112-1 du Code civil, la prohibition à l'envoi étant une information absolument déterminante. Madame R. n'aurait jamais consenti à l'envoi par ce mode si elle en avait été informée préalablement à la conclusion du contrat de transport. Dès lors il y avait lieu d'indemniser la totalité du préjudice qui en a résulté.

La conclusion du Médiateur

En conséquence, j'ai proposé à La Poste d'accorder à Madame R., sur communication des justificatifs de son préjudice, l'indemnité à laquelle elle pouvait prétendre, dans la limite des 2 160 € invoqués, au titre du règlement de ce litige, étant entendu qu'en sus, les frais de port ont été remboursés à Madame R. par la société Chronopost.



Traitement partiel d'une saisine, au détriment de la garantie pour le consommateur d'un dispositif de médiation efficace.

Les éléments insuffisants apportés dans le traitement d'un dossier expliquaient la compensation accordée.

Le litige

Monsieur G. indiquait avoir effectué une commande de restauration rapide livrée via SRT France (ayant pour enseigne STUART) et d'un montant justifié de 30€. La commande avait été livrée avec la boisson complètement renversée sur tout le reste. Le livreur ayant disparu, Monsieur G. joignait le restaurant, lequel déclarait ne rien pouvoir faire. Il effectuait donc une réclamation sur le site de restauration rapide. Suite à cette réclamation, il échangeait avec le « support » STUART et transmettait des photographies de sa commande endommagée. Cependant, estimant les photographies peu claires, STUART refusait de faire droit à sa demande. Dans sa saisine, Monsieur G. sollicitait le remboursement de sa commande, soit la somme de 30,20 €.

L'analyse

STUART avait déjà accepté de rembourser une partie de la commande, soit 9,10 €. Toutefois, ce « geste commercial » restait partiel, d'autant que les éléments d'explication étaient lacunaires, insuffisamment formalisés au stade d'une médiation, et que les conditions générales d'utilisation n'avaient à aucun moment été évoquées par STUART. C'est pourquoi, afin d'aboutir à une solution simple et acceptable par les parties, et compte tenu du délai écoulé depuis la commande et de la faiblesse de la prétention indemnitaire, ce dossier a été traité en équité. Ceci ne préjugeait toutefois pas des responsabilités dans ce dossier, si une analyse en droit avait été menée.

La conclusion du Médiateur

En conséquence, j'ai formulé la proposition de solution, en équité, que Chronopost verse à Monsieur G. la somme totale de 30 €. Déduction faite des 9,10 € déjà versés, pour règlement de ce litige. Cette proposition a été acceptée par les parties.

Double indemnisation (parties au contrat de transport)

Impossibilité d'indemniser le destinataire lorsque le transporteur a déjà indemnisé l'expéditeur.

Le litige

Madame C. invoquait la perte d'un envoi Chronopost dont elle était destinataire pour demander un remboursement à hauteur de la valeur du contenu estimée à 622 €. La société Chronopost avait déjà accordé l'indemnité contractuelle pour perte à la société expéditrice. Elle ne formulait en conséquence aucune proposition de règlement amiable.

L'analyse

Il est constant que le transporteur ne peut indemniser deux fois pour le même motif. Ayant déjà remboursé la société expéditrice en raison de la perte définitive de l'envoi, il ne pouvait donc être tenu de rembourser la destinataire, autre partie au contrat de transport.

Madame C. a été invitée à se retourner vers la société expéditrice sur le fondement du contrat de vente qu'elle avait conclu avec elle, lequel échappait à ma compétence, ainsi que tout litige pouvant en résulter. Ceci lui avait déjà été rappelé par Chronopost lors du traitement des réclamations.

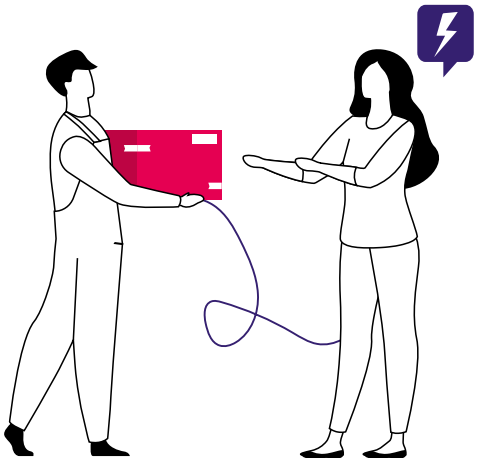
La conclusion du Médiateur

En conséquence, je me suis déclaré sans moyen pour proposer à Chronopost de donner une suite favorable à la demande exprimée par Madame C.



RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

Courtier de CHRONOPOST



Chronopost propose des solutions d'assurance pour l'essentiel des prestations de transport qu'elle commercialise. Cette option est commercialisée par Chronopost elle-même mais est sous-traitée à différents courtiers d'assurance. Dans les Conditions Générales de Vente, le client est informé que l'assurance est souscrite par Chronopost pour le compte de l'expéditeur.

Lorsqu'un dommage justifie d'actionner l'assurance, le client découvre qu'il doit alors traiter avec un interlocuteur, en l'occurrence le courtier, dont il ignorait l'existence.

Généralement, la relation nouvelle avec ce nouvel acteur ne pose aucun problème notable.

Il survient cependant parfois des difficultés. L'expéditeur, qui a passé contrat avec Chronopost, doit alors entamer des discussions avec une société auprès de laquelle il n'a jamais contracté personnellement.

Il peut également s'agir de simples difficultés logistiques telles que des courriers d'indemnisation qui ne parviennent pas aux expéditeurs ou des virements directs sur le compte d'expéditeurs qui en ignorent la cause ou la provenance. Ces clients interviennent alors inutilement auprès de Chronopost, et parfois jusqu'à la médiation, pour apprendre que leur indemnisation a déjà fait l'objet d'un virement sur leur compte.

En conséquence, je formule la recommandation que le recours à un courtier soit la plus transparente possible pour les expéditeurs et que Chronopost reprenne à son compte toutes les communications nécessaires à l'action de l'assurance, que ce soit le recueil des éléments justificatifs ou l'annonce du paiement des indemnisations.

RÉPONSE DE CHRONOPOST (DPD GROUP)

Vous émettez la recommandation que le recours à un courtier ait lieu de la manière la plus transparente possible pour les expéditeurs et que Chronopost reprenne à son compte toutes les communications nécessaires à l'action de l'assurance, que ce soit le recueil des éléments justificatifs ou l'annonce du paiement des indemnisations.

Je me permets ainsi de préciser que l'ensemble des courriers et courriels adressés à nos clients par le courtier, quel que soit leur objet (demande de documents ou positionnement sur un dossier) contiennent une phrase d'accroche destinée à clarifier le lien entre Chronopost, le courtier, et notre client.

Sur la base d'une liste d'informations et de pièces exigées par l'assureur, Chronopost a systématiquement facilité la constitution des dossiers en s'assurant de disposer des contacts du réclamant et des pièces requises, préalablement à la transmission du dossier au courtier. Ce n'est d'ailleurs que très rarement, lorsque l'assureur considère que les pièces en sa possession sont insuffisantes pour apprécier le bien-fondé de la demande, que ce dernier, par l'intermédiaire du courtier, décide de réclamer des pièces complémentaires.

Si Chronopost souscrit l'assurance pour le compte de ses clients, elle ne saurait toutefois se substituer, en sa qualité de transporteur, à l'assureur ni au courtier désigné, ni devenir un intermédiaire supplémentaire susceptible d'allonger le délai de traitement ou d'indemnisation.

Chronopost ne pourra par conséquent reprendre à son compte les communications résiduelles qui demeurent à la charge du courtier, notamment celles relatives à l'annonce du paiement, au risque d'entrainer une confusion dans l'esprit du client et de le conduire à considérer que Chronopost est elle-même l'assureur, ce qui ne relève pas de nos prérogatives.

Par ailleurs, Chronopost a, dans le courant de l'année 2021, étudié et mis en œuvre des solutions, en concertation avec l'assureur et le courtier, afin que le délai de traitement et l'instruction des dossiers soient simplifiés et améliorés. Ces initiatives ont déjà permis de réduire le nombre de dossiers assurés faisant l'objet d'une demande de médiation ces derniers mois et devraient continuer de porter leurs fruits dans les prochaines semaines.



Assurance Chrono 13

Chronopost commercialise les Chrono 13 enveloppes 1 kilo spécialement conçues pour le transport de documents.

Ses Conditions Générales de Vente stipulent que : *« Chrono 13 enveloppe 1kg est une prestation de transports de documents. [...]Pour le service Prêt-à-Expédier enveloppe 1kg, seuls les documents sont autorisés, à l'exclusion de tous autres objets, ou marchandises […]. Dans l'hypothèse où l'expéditeur confierait à CHRONOPOST des objets ou documents relevant des restrictions ci-dessus, ceux-ci voyageront à ses seuls risques et périls et sans responsabilité pour CHRONOPOST […]. »*

« La responsabilité de CHRONOPOST est engagée en cas de perte ou de dommage matériel causé au colis en cours de transport ou de non-livraison, sauf faute de l'expéditeur ou du destinataire, cas de force majeure, vice propre de l'objet, insuffisance d'emballage qui constituent des cas d'exonération. »

Aucune marchandise n'est donc, a priori, censée être insérée dans ce conditionnement et le Service Client Chronopost refuse d'envisager l'indemnisation des expéditeurs ayant contrevenu à cette restriction.

Cette limitation de ce qui peut être inséré est clairement exposée sur le rabat des enveloppes.



Une autre inscription, sur le recto de ces mêmes enveloppes laisse accroire que les marchandises peuvent être assurées jusqu'à 500 €.



La présence simultanée, sur le même support, des mentions « DOCUMENT SANS VALEUR COMMERCIALE UNIQUEMENT » et « INDEMNISATION MARCHANDISE JUSQU'A 500 € » est source de confusion pour certains clients.

Je formule la recommandation que La Poste modifie les textes imprimés sur les Chrono 13 enveloppes 1 kilo afin que cesse cette confusion.

RÉPONSE DE CHRONOPOST (DPD GROUP)

Vous avez souhaité attirer mon attention sur l'incohérence du maintien de deux mentions contradictoires figurants sur les enveloppes « Prêt-à-Expédier » à savoir la mention « Documents sans valeur commerciale uniquement » et la mention « assurance marchandise » qui prêteraient à confusion.

Mes services ont, au mois de juillet 2021, constaté une problématique résidant dans le fait de faire référence à des marchandises s'agissant de la possibilité de souscrire à une assurance, alors que nos enveloppes Prêt-à-Expédier ne sont censées contenir que des documents.

Un travail sur les nouveaux supports produits, effectué par plusieurs Directions, dont la Direction Marketing, a permis d'arrêter un nouvel emballage Prêt-à-Expédier plus en harmonie avec les autres mentions portées sur l'enveloppe et au sein des conditions générales de vente.

Il a, à cette fin, été convenu d'apporter deux modifications :

- La mention employée jusqu'alors sur l'emballage Prêt-à-Expédier « ASSURANCE MARCHANDISE » a ainsi été remplacée par « ASSURANCE DU BIEN TRANSPORTE ».

ASSURANCE DU BIEN TRANSPORTE JUSQU'À 5 000€

En effet, les documents ne constituant pas à proprement parler des marchandises, nous avons souhaité remplacer la notion de « marchandise » par la notion de « bien transporté » pour éviter toute confusion sur la nature du contenu pouvant être introduit dans les enveloppes.

Par ailleurs, si Chronopost prend en charge, en cas d'avarie ou de perte, les frais de reconstitution des documents, sur présentation de justificatifs, quand bien même ils n'auraient pas de valeur commerciale (documents d'identité ou documents officiel etc…) ; Chronopost ne saurait priver l'expéditeur, qui demeure seul à avoir connaissance du contenu précis de son envoi, de souscrire une assurance ad valorem s'il estime que ses frais de reconstitution risquent d'excéder les limitations prévues.

- Une évolution concernant les lettres de transport a également été validée s'agissant des enveloppes Prêt-à-Expédier France Métropolitaine, Union Européenne et Monde.

Seuls les documents sans valeur commerciale sont autorisés. L'expéditeur accepte les conditions générales de vente jointes et certifie que l'envoi ne contient pas d'articles faisant l'objet de restrictions à la prise en charge en particulier l'absence de toute matière dangereuse et/ou réglementée.

DATE D'ENVOI

J J M M A A

SIGNATURE DE L'EXPÉDITEUR

La mention précédant habituellement la signature du client sur la lettre de transport **« L'expéditeur accepte les conditions générales de vente inscrites au verso et certifie que l'envoi ne contient pas d'articles faisant l'objet de restrictions à la prise en charge en particulier l'absence de toute matière dangereuse et/ou réglementée »** a ainsi été remplacée par : **« Seuls les documents sans valeur commerciale sont autorisés. L'expéditeur accepte les conditions générales de vente inscrites au verso et certifie que l'envoi ne contient pas d'articles faisant l'objet de restrictions à la prise en charge en particulier l'absence de toute matière dangereuse et/ou réglementée ».**

La mise en circulation depuis la fin d'année 2021 de ces nouveaux emballages et lettres de transport permettra de remplacer progressivement les anciens exemplaires.

En outre, la mention historique ***« Documents sans valeur commerciale uniquement »***, portée sur l'ensemble des enveloppes Prêts-à-Expédier depuis leur création, a bien entendu été maintenue.

**Documents sans valeur commerciale uniquement.
Ne pas envoyer : argent liquide, titres de paiement, réponses à appels d'offres.
Pour accéder à la liste détaillée, consultez les Conditions Générales de Vente.**

Traitement des réclamations par les Services Clients de CHRONOPOST

Dans de nombreux dossiers de saisines émanant de clients de la société Chronopost, tant expéditeurs que destinataires, j'observe plusieurs irritants forts relatifs au traitement des réclamations par les services dédiés de Chronopost.

- **Les délais et l'absence de réponse :** dans de nombreux dossiers parvenant en médiation, les consommateurs se plaignent que leurs réclamations, pourtant fondées, n'aient fait l'objet d'aucune réponse, malgré leur caractère réitéré, sur des délais très longs, pouvant aller jusqu'à 6 ou 8 mois.
- **La nature des réponses :** des consommateurs relèvent l'absence de caractère opérationnel des réponses, soit, par exemple qu'on prenne acte du dysfonctionnement sans leur proposer la compensation à laquelle ils pensent avoir droit, soit, quand ils sont destinataires, qu'on les renvoie abusivement vers leurs expéditeurs alors même que, parties au contrat de transport, ils sont ayant-droit de l'indemnité correspondante.
- **Le délai de traitement du dossier par l'assureur de Chronopost :** certains litiges sont renvoyés pour instruction à l'assureur de Chronopost, qui affiche des délais manifestement excessifs de réponse (pouvant souvent atteindre six mois).

Ces pratiques sont souvent jugées incompréhensibles, voire dilatoires.

Je formule donc la recommandation que la société Chronopost :

- Abaisse de façon significative le délai de traitement des réclamations qu'elle reçoit ;
- Enrichisse substantiellement le contenu de ses réponses dans le souci de résoudre, lorsqu'il y a lieu, efficacement et rapidement le problème posé ;
- Intervienne auprès de son assureur afin qu'il instruise les dossiers qu'elle lui présente dans un délai largement raccourci.



RÉPONSE DE CHRONOPOST (DPD GROUP)

Je prends acte de votre recommandation visant à voir abaisser significativement le délai de traitement des réclamations prises en charge par notre Service Client, et vous informe avoir déjà pris plusieurs initiatives à cette fin.

Il est vrai que les canaux de contacts dits "asynchrones" et notamment les réponses apportées aux emails ont pu être allongées au cours de l'année 2021. Bien que représentant une part limitée de nos contacts, je constate que les dossiers vous étant soumis ont fréquemment donné lieu à un email adressé à Chronopost dont les délais de prise en charge ont pu être assez longs.

Je tiens ainsi à préciser que Chronopost a pris la décision de revoir ses engagements sur les délais de prise en charge des courriels depuis ce début d'année et s'efforce dorénavant à ce que cette prise en charge soit réalisée dans les 48h ouvrées de réception. Par ailleurs, nous avons lancé un projet d'envergure pour que les informations devant être transmises par les agences au Service Client pour apporter une réponse qualifiée et de qualité au client soit plus fluide et *in fine* plus rapide dans la vision du client. Chronopost a parfaitement conscience de cet enjeu et a d'ores et déjà pris les décisions qui vont permettre d'agir dans la lignée de votre recommandation.

Par ailleurs, vous nous conseillez d'enrichir le contenu des réponses. Là encore, Chronopost a identifié cette attente client et a intégré dans sa feuille de route "relation client" de cette année, une action spécifique visant à laisser à nos conseillers la possibilité d'apporter les éléments de contexte (opérationnels, réglementaires ou autres) auprès du client afin que les réponses écrites apportées aux clients soient empreintes d'un sens plus important pour les clients réclamants.

Enfin, Chronopost a créé une boite mail "recours" en 2019 partagée avec vos services et les clients qui viennent à les saisir, afin que notre Service Client puisse donner les suites voulues aux saisines adressées à la Médiation considérées comme non recevables et sujettes à l'arrêt d'une position de Chronopost ; boite mail « recours » qui a justement vocation à éviter que des dossiers restés sans réponse concrète du Service Client reviennent en Médiation au sein de vos services pour traitement et arrêt d'un avis d'un votre part.

Les dossiers traités par ce biais peuvent ainsi être pris en charge et bénéficier d'un taux de retour vers la Médiation relativement faible. Cette solution, que nous vous encourageons à employer, vient *in fine*, satisfaire nos clients et réduire le nombre de dossiers orientés comme « recevables » par la Médiation.



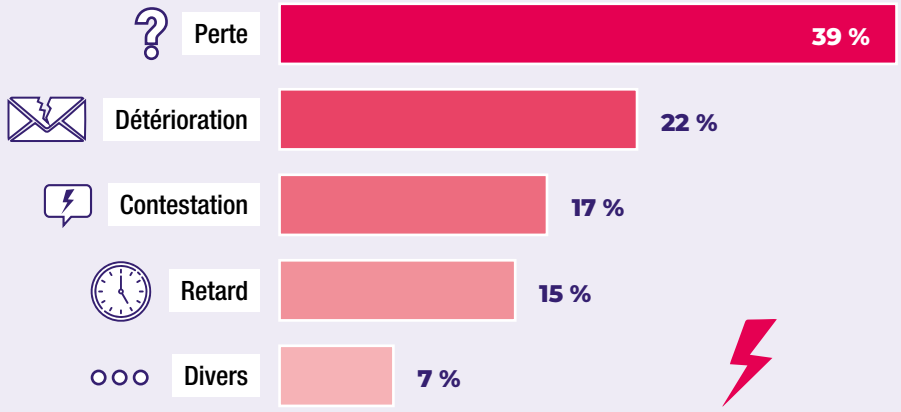
ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION relative à GeoPost

1 076 saisines reçues[1]

+ 24 % par rapport à 2020

409 saisines traitées[2]

Répartition des saisines recevables par motif



404 recevables

+ 54 % par rapport à 2020

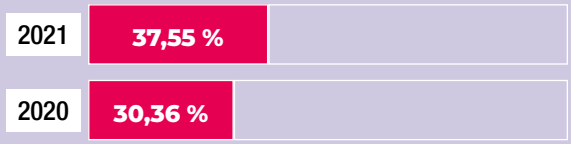
LES CHIFFRES

59 % des saisines par Internet

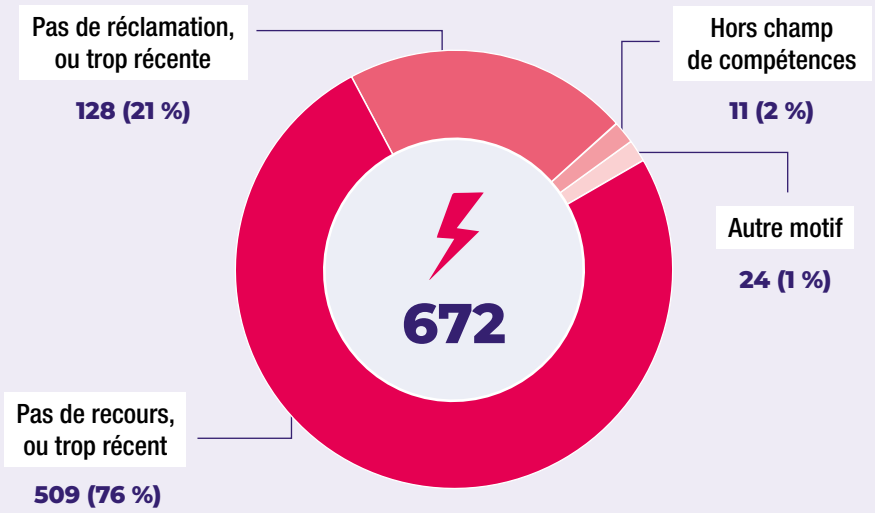
95 % des saisines directement adressées par les requérants

[1] 944 saisines de consommateurs et 132 hors consommation.
[2] Propositions de solutions et médiations interrompues.

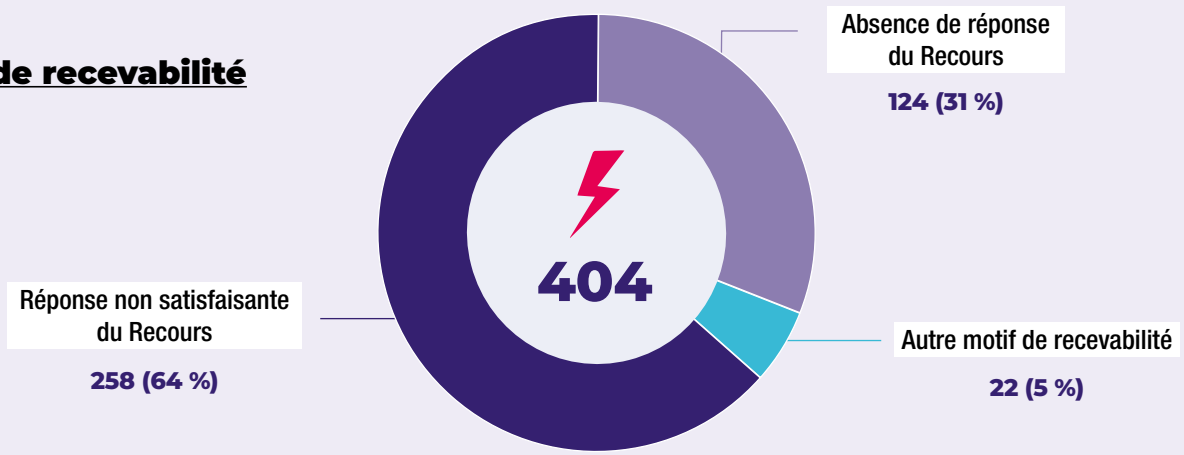
Taux de recevabilité



Motif de non recevabilité



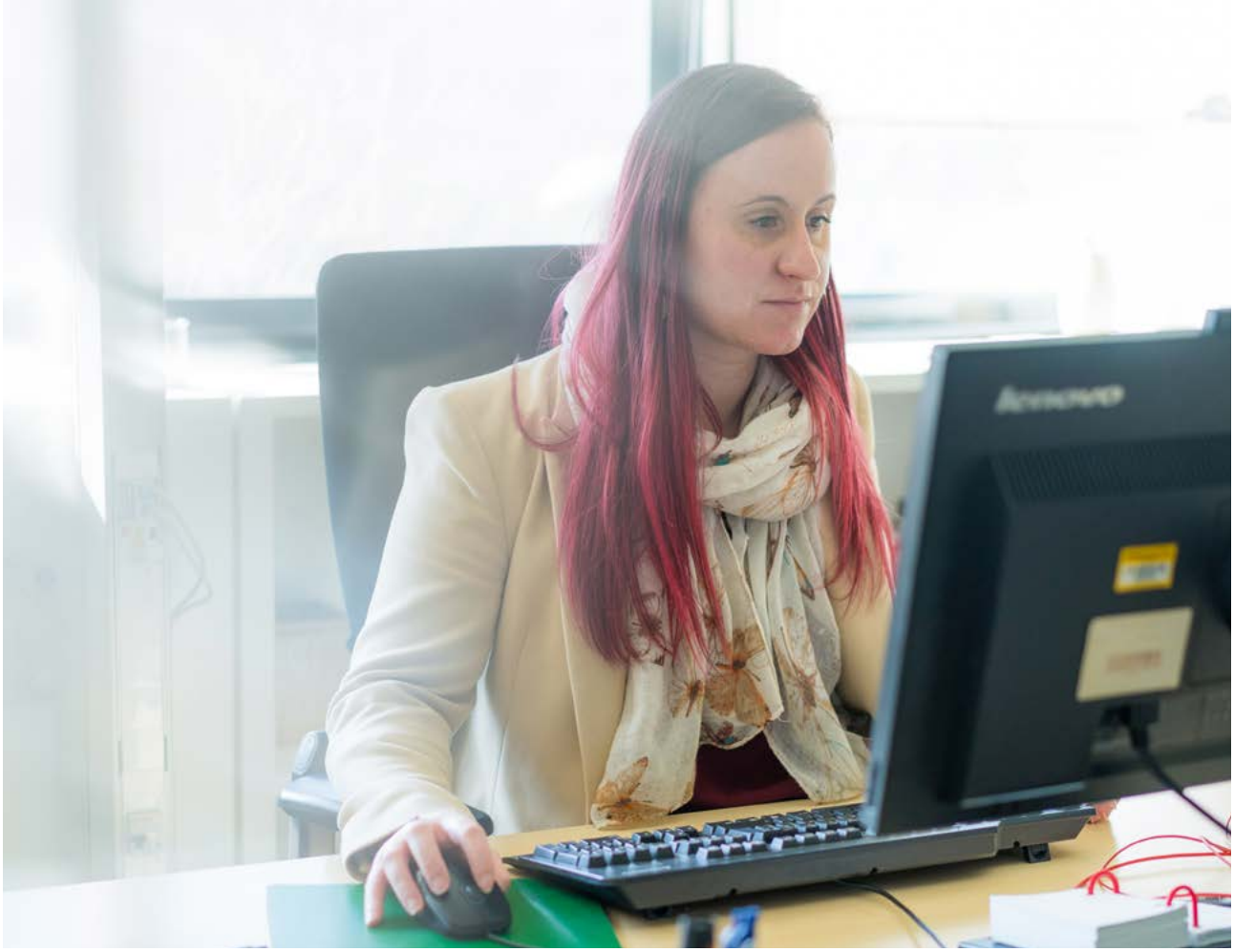
Motif de recevabilité



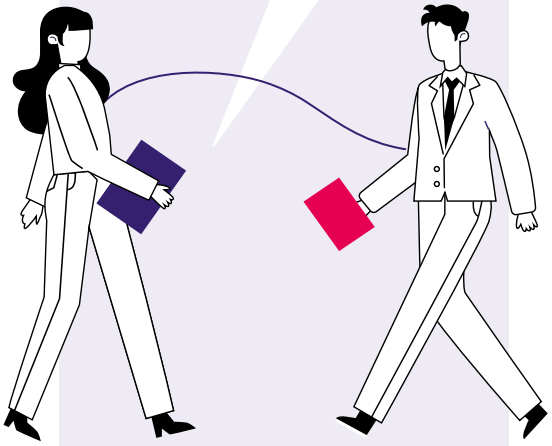
81 %
des propositions favorables ou partiellement favorables aux consommateurs

96 %
des propositions acceptées par les consommateurs

Délai d'émission moyen des propositions :
74 jours



Des chiffres



GeoPost/DPDGroup regroupe, pour l'essentiel, les marques DPD, Chronopost et SEUR.
En 2021, les saisines ont principalement concerné Chronopost. Une vingtaine intéressait DPD.

- **Le volume de saisines a augmenté de 24 %** par rapport à 2020, soit 1 076 saisines dont 944 relevaient du droit de la consommation. Avec 404 saisines recevables, le taux de recevabilité est de 38 %.
- **409 propositions de solutions ont été formulées.** Le taux de propositions de solution partiellement ou totalement favorables aux requérants, est de 81 %.
- **35 propositions** (9 %) ont été formulées en droit et en équité.
- Le délai global de traitement est de **74 jours**, en augmentation de 16 jours. Le montant moyen de l'indemnisation est de 325 € (+ 28 %).
- **95 % des saisines ont été directement adressées au Médiateur**. 12 % des saisines ont été transmises par des personnes morales, petites entreprises essentiellement.
- Le taux de saisines formulées sur le site Internet du Médiateur s'est maintenu à 59 %.

La recevabilité des saisines

404 saisines étaient recevables pour une médiation contre 263 en 2020, soit une augmentation de 54 %. **Le taux de recevabilité est de 37,55 %, nettement meilleur qu'en 2020** (30,36 %) et proche du niveau de 2019 (38,38 %). 64 % de ces saisines étaient recevables suite à une réponse non satisfaisante du Service Client Chronopost intervenant en second niveau. L'autre motif, l'absence de réponse à l'intervention en second niveau a représenté le tiers restant des saisines recevables.

672 saisines n'étaient donc pas recevables, dont 97 % adressées prématurément au Médiateur, sans avoir au préalable été soumises à l'examen complet du Service Client de Chronopost. Ces demandes prématurées représentent non seulement un travail supplémentaire et stérile pour les services du Médiateur, mais surtout un facteur d'incompréhension et d'irritation accrue pour le requérant.

Les saisines non recevables sont retournées au requérant avec la justification de ce retour. Il est invité à transmettre son dossier complet et étayé au Service Client Chronopost, pour un examen. La garantie de pouvoir saisir de nouveau le Médiateur si la réponse du Service Client tarde trop ou ne lui convient pas lui est signifiée à cette occasion. Si tel est effectivement le cas, sa nouvelle saisine devient alors recevable. C'est ainsi que 86 des 404 saisines recevables (21 %) avaient déjà fait l'objet d'une saisine préalablement enregistrée comme non recevable.

Les saisines relevant de l'international

13 % des propositions formulées, soit 55 litiges, relevaient de l'international, à l'export pour 2/3 d'entre-elles. 5 propositions ont concerné des problématiques liées aux droits de douanes.

Les saisines concernant le Réseau La Poste

La responsabilité du Réseau La Poste a été mise en cause dans **5** litiges ayant fait l'objet d'une proposition. La responsabilité du Réseau a été reconnue à 2 reprises. Cette implication, avérée ou invoquée, est en constante diminution depuis plusieurs années.

Les propositions de solution formulées

81 % des 409 propositions de solution formulées ont été favorables ou partiellement favorables au requérant. Ce taux était de 75 % en 2020. Cette proportion s'échelonne de 75 % pour les détériorations, 77 % pour les contestations, 78 % pour les retards, 79 % pour les motifs de distribution et jusqu'à 83 % pour les pertes.

Les délais de traitement

Le délai global de traitement est de **74,06** jours, en forte dégradation de 16 jours. Cette dégradation est imputable au Service Client de Chronopost. Il convient cependant d'observer que ce délai qui s'établissait à 90 jours pour les propositions relatives aux litiges de 2020 a été ramené à 70 jours pour celles de 2021.

La notification de recevabilité ou de non recevabilité de sa saisine a été communiquée au requérant, ou à l'intermédiaire intervenant pour son compte, 4,11 jours après l'enregistrement de son litige, soit une amélioration de 4 jours (8,39 jours en 2020). Le délai de réponse de Chronopost pour fournir les éléments d'analyse permettant l'instruction du litige, s'est établi à 67 jours (16 jours de plus qu'en 2020). Le temps nécessaire à l'instruction et à la rédaction d'une proposition de solution a diminué d'un jour. Il a été de 6 jours.

La maîtrise des délais de traitement des litiges est révélatrice du respect dû au requérant qui s'engage dans le processus de médiation. Ce délai est partie intégrante de la qualité de la proposition formulée par le Médiateur. A cet égard, l'augmentation du délai à 74 jours est un mauvais signal envoyé aux requérants. Il demeure néanmoins largement inférieur à l'engagement du Médiateur de formuler ses propositions en moins de 90 jours à compter de la notification de recevabilité.

Les indemnisations suite à une proposition de solution

73 % des propositions de solution préconisaient l'octroi d'une indemnisation. Le montant moyen est de 452 €, en augmentation de 78 %. Le principal motif d'indemnisation, en nombre et en valeur, est celui de la perte, puis de la détérioration.

L'octroi d'une indemnisation ne saurait être mesuré à la seule aune du montant unitaire, mais doit être appréhendé en tant que vecteur de rétablissement ou de renforcement de la confiance du requérant dans les entités Chronopost ou DPD. De surcroît, la demande des requérants porte fréquemment sur des montants supérieurs aux indemnités contractuelles (valeur du contenu).

Le taux de réussite

96 % des propositions de solution formulées ont permis d'éteindre le litige, et ce, dans l'intérêt mutuel des parties. Passé le délai de 14 jours dont dispose le requérant pour manifester son refus, Chronopost a mis en œuvre les propositions de solution qui devaient l'être. Ce taux de réussite est le plus fort observé, parmi les différentes branches concernées par la médiation. Il semble directement corrélé au fort pourcentage de propositions favorables. Il reflète la confiance des requérants dans le processus de médiation, et leur grande satisfaction pour le traitement individualisé apporté à leurs saisines. Seules 18 propositions de solution ont été refusées par le requérant.

05

Demandes de médiation relatives à

LA BANQUE POSTALE



Les dysfonctionnements récurrents

Plans d'épargne-logement

Les PEL sont depuis longtemps une source récurrente de litiges. **En 2021, beaucoup de saisines font suite à la décision de La Banque Postale de clôturer les PEL qui n'étaient pas alimentés par des virements programmés au débit d'un compte courant postal** (CCP). Cette décision avait été présentée et commentée dans le rapport 2020 du Médiateur et faisait partie d'un programme de mise en conformité des produits d'épargne réglementée avec l'article R. 315-27 du Code de la construction et de l'habitation. Il s'agissait pour la Banque d'éviter la détection d'anomalies lors des contrôles auxquels elle est soumise en tant qu'établissement bancaire, ainsi que les sanctions qui lui seraient appliquées en cas de manquement à ses obligations.

En 2021, La Banque Postale a d'abord maintenu sa décision. Toutefois, **dans le cadre des démarches initiées par le Médiateur avec les parties concernées pour rechercher des solutions, la Banque Postale a accepté de rouvrir les PEL à la condition que le client s'engage à procéder à l'ouverture d'un CCP soumis à des frais de tenue de compte et à mettre en place des versements programmés pour alimenter le PEL. La Banque Postale a ajouté également que, sur demande de son client, le transfert sans frais du PEL vers un autre établissement bancaire peut être envisagé.**

Ainsi, **le traitement des litiges soumis en médiation a consisté à demander au requérant de choisir une des deux solutions proposées puis à l'accompagner dans ses démarches pour obtenir la réouverture du PEL ou éventuellement son transfert.** Dans les cas où le requérant a choisi l'ouverture d'un CCP, le Médiateur a proposé le remboursement immédiat des frais de tenue de compte (tarif 2021) jusqu'au 10e anniversaire du PEL. Dans tous les cas, un dédommagement forfaitaire a été proposé.

Depuis le 3 août 2021, La Banque Postale propose désormais à ses clients titulaires des PEL clos de rouvrir leurs PEL sans qu'ils soient alimentés par un CCP, à condition de matérialiser leur engagement de versements à échéances régulières au moyen d'un formulaire ad hoc.

Les dernières médiations sont conduites en s'appuyant sur ces nouvelles modalités. **Cette proposition de La Banque Postale semble avoir porté ses fruits ;** en tout état de cause plus aucune demande de médiation (recevable ou non) ne concerne ce périmètre depuis la mi-août 2021.

Fonctionnement du compte : le plafonnement des frais d'incidents en faveur des clients en situation de fragilité financière

En application des dispositions en faveur des clients en situation de fragilité financière, les banques ont l'obligation de proposer à leurs clients qu'elles détectent comme étant en situation de fragilité financière une offre spécifique. Cette offre permet de bénéficier d'une cotisation modique et de frais d'incidents réduits.

Cette obligation a été assortie de l'engagement de plafonner les frais d'incidents à tout client éligible à cette offre, qu'il la souscrive ou non.

Le décret n° 2020 889 du 20 juillet 2020 entré en vigueur le 1er novembre 2020 ajuste les indications données aux banques pour détecter la situation de fragilité financière de leurs clients inscrites à l'article R. 312-4-3 du Code monétaire et financier.

Les frais considérés pour le plafonnement mensuel dont bénéficient les personnes en situation de fragilité financière ont été par ailleurs définis par un accord de bon usage professionnel interbancaire et repris à l'annexe de l'arrêté du 16 septembre 2020 portant homologation de la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement.

Bien que ces changements aient été détaillés dans le rapport 2020 du Médiateur, **certains clients n'ont pas compris pourquoi La Banque Postale avait cessé de les considérer comme fragiles, alors qu'eux-mêmes estiment leurs ressources modestes.**

Identifiés comme fragiles financièrement jusqu'en octobre 2020 en raison du nombre d'incidents observés sur leur compte, les requérants ont demandé en 2021 une médiation pour obtenir le maintien du plafonnement des frais.

Depuis novembre 2020, **La Banque Postale a introduit en effet dans son dispositif de détection un critère de ressources.** Le nombre d'incidents ne suffit donc plus pour caractériser la fragilité financière. Ce nouveau critère, **conforme aux principes donnés par le Code monétaire et financier,** a eu pour effet d'ajuster le nombre de clients susceptibles de bénéficier du plafonnement de frais.

Dès lors, même avec plus de cinq incidents par mois, un client n'est considéré comme fragile financièrement que si ses ressources sont estimées inférieures au SMIC brut. À noter l'absence de changement pour les clients dont les ressources sont estimées inférieures au seuil de pauvreté. Ils restent considérés comme fragiles, même en l'absence d'incident.

Les réponses du Médiateur apportées aux requérants ont consisté à :

- donner les éléments réglementaires et d'application par la Banque pour leur permettre de comprendre leur situation ;
- analyser les flux de leur compte pour illustrer en pratique les raisons pour lesquelles ils ne sont plus éligibles ;
- proposer selon les situations une prise en charge totale ou partielle des frais au-delà de 25 € sur les mois de novembre et décembre 2020 à titre d'accompagnement ;
- soumettre des pistes de réduction des frais bancaires via la souscription à une offre plus adaptée à leur situation personnelle (formule de compte simplicité) ou via des axes d'optimisation de fonctionnement du compte (opposition sur prélèvements préalable à une présentation en l'absence de provision, limitation de l'usage de la carte bancaire) ;
- inviter les clients à avoir recours à L'Appui, le service d'accompagnement budgétaire et bancaire de La Banque Postale, voire à déposer un dossier de surendettement le cas échéant.



Moyens de paiement

La Banque Postale met à disposition de ses clients un ensemble étendu de solutions de paiement en ligne et mobile que les escrocs utilisent à leur avantage.

En 2021, La Banque Postale a accentué les actions de sensibilisation aux risques d'escroqueries à destination de ses clients. A l'instar d'autres établissements bancaires, elle adresse régulièrement à ses clients des messages d'information et de sensibilisation aux risques d'escroqueries sur la Banque en ligne, sur le site institutionnel, sur les relevés de compte, sur les réseaux sociaux. Elle rappelle qu'elle ne demande jamais à ses clients de lui fournir des informations bancaires comme les codes d'accès à la Banque en ligne, les données nominatives et chiffrées des cartes bancaires, le code de validation reçu par sms ou le code d'activation.

La Banque Postale a également mis en place des actions spécifiques de prévention (notifications transmises aux clients, blocages sur la Banque en ligne) et a déployé un plan de communication à destination des clients séniors.

Les escroqueries par hameçonnage se sont intensifiées.

Dans le prolongement de l'année 2020 durant laquelle les escrocs ont profité de la migration des consommateurs vers l'authentification forte, l'année 2021 a été marquée par une nouvelle augmentation des saisines recevables liées aux escroqueries relatives aux moyens de paiement (achats par carte bancaire, virements).

Les escrocs continuent de pratiquer le vol de données par ruse via l'envoi de faux courriels, sms, appels téléphoniques malveillants, souvent sous le prétexte d'une mise à jour, de la sécurisation d'un compte ou de l'activation du service d'authentification forte « Certicode Plus » proposé par La Banque Postale.

Ils cherchent par tout moyen à s'emparer des informations bancaires confidentielles des consommateurs (identifiant et mot de passe de la Banque en ligne, coordonnées de la carte bancaire, codes de validation d'opération ou d'activation) afin de réaliser des opérations à leur insu. **Des techniques comme le « spoofing »** (usurpation), qui consiste à déguiser une communication provenant d'une source inconnue en une communication provenant d'une source connue et fiable (imitation de la source d'un message e-mail, SMS…), **sont notamment constatées.**

Une fois les informations personnelles obtenues, les escrocs, qui ont en général une très bonne connaissance des processus, **cherchent à utiliser l'ensemble des solutions d'authentification et de paiement mises à disposition des clients par les banques pour effectuer des opérations.**

Certaines solutions de paiement innovantes répondent aux besoins des clients de la Banque mais sont souvent utilisées par les escrocs au détriment des consommateurs les plus vulnérables peu familiarisés avec les usages numériques.

Les fraudeurs profitent de « **l'illectronisme** » des consommateurs qui n'ont souvent pas conscience du scénario de la fraude et découvrent à l'occasion de la position ou de la proposition émise par le Médiateur la solution de paiement utilisée pour réaliser les opérations contestées.

Lors de l'instruction des saisines, **le Médiateur analyse en indépendance l'ensemble des éléments communiqués par les parties** comme par exemple :

- les traces informatiques des opérations ;
- la description des faits dans les réclamations et les procès-verbaux de dépôt de plainte ;
- les actions de la Banque en matière de surveillance des opérations atypiques ;
- les actions engagées pour tenter de récupérer les fonds.

La complexité des escroqueries, la multiplicité des solutions de paiement proposées, nécessitent un travail d'instruction approfondi pour déterminer les responsabilités respectives des parties, sachant qu'il revient à l'établissement bancaire de prouver la négligence grave de l'utilisateur de services de paiement conformément à l'article L. 133-23 du Code monétaire et financier.

La vigilance des consommateurs, les actions de préventions et de surveillance des opérations de La Banque Postale sont complémentaires pour contrer les escroqueries.



EXEMPLES DE MÉDIATION

Les saisines sur le périmètre des moyens de paiement concernent principalement des contestations relatives à des achats par cartes bancaires et des virements réalisés en ligne. Les escrocs cherchent à utiliser au détriment des consommateurs l'ensemble des solutions de paiement en ligne et mobile mises à disposition de ses clients par La Banque Postale.

Un établissement bancaire ne demande jamais à ses clients de fournir des informations bancaires confidentielles quelle que soit la raison invoquée (annulation d'une opération...).

En cas de contestation d'opérations, le rôle du Médiateur consiste à s'assurer que la Banque qui refuse un remboursement dispose de toutes les preuves de la participation active, même si elle est involontaire, de son client à la commission de l'escroquerie dont il se dit victime. En effet, la charge de la preuve de la négligence grave du client incombe à l'établissement bancaire, conformément à l'article L. 133-23 du Code monétaire et financier.

Moyens de paiement

Achats frauduleux par carte bancaire suite à l'envoi de faux courriels

Le litige

J'ai été saisi par Madame S. qui demande à La Banque Postale le remboursement de trois achats effectués à l'aide des coordonnées de sa carte bancaire. Madame S. affirme qu'elle n'est pas à l'origine de ces opérations mais reconnait avoir reçu un courriel semblant provenir de La Banque Postale lui demandant de « cliquer sur un lien afin d'effectuer une mise à jour ». La Banque Postale refuse de répondre favorablement à la demande de remboursement de Madame S., considérant que ces opérations ont été validées au moyen du service d'authentification forte dénommé « Certicode Plus ».

L'analyse

Pour adhérer au service Certicode Plus (service d'authentification forte de La Banque Postale), le titulaire du compte doit activer le service sur l'appareil mobile de son choix (smartphone ou tablette) via l'application mobile de La Banque Postale : il doit tout d'abord se connecter à sa Banque en ligne avec ses identifiant et mot de passe, saisir le code d'activation reçu par courrier ou par sms puis choisir un code personnel à 5 chiffres. C'est ce code personnel Certicode Plus choisi lors de son adhésion qui est requis pour la validation de l'achat en ligne dans l'application mobile La Banque Postale. Les enregistrements informatiques transmis par La Banque Postale attestent que les opérations contestées ont été réalisées à l'aide de la carte bancaire de Madame S, avant sa mise en opposition. L'analyse de la situation permet d'observer que Madame S. a été victime d'un escroc qui est parvenu via l'envoi d'un courriel frauduleux et d'une fausse interface à récupérer le numéro complet et la date de validité de sa carte bancaire, les codes d'accès à sa Banque en ligne (identifiant et mot de passe) et le code d'activation Certicode Plus, ce qui lui a permis d'effectuer les achats contestés.

La conclusion du Médiateur

En l'occurrence, la nature frauduleuse du courriel reçu aurait dû attirer l'attention de Madame S. en raison de l'adresse de messagerie et de la formulation du message comportant de nombreuses incohérences. Un établissement bancaire ne transmet jamais de lien informatique ni de courriel en dehors de l'espace sécurisé de la Banque en ligne. Je me suis déclaré sans moyens pour proposer à La Banque Postale de procéder au remboursement.

Achats carte et virements frauduleux via la Banque en ligne suite à la réception de faux appels

Le litige

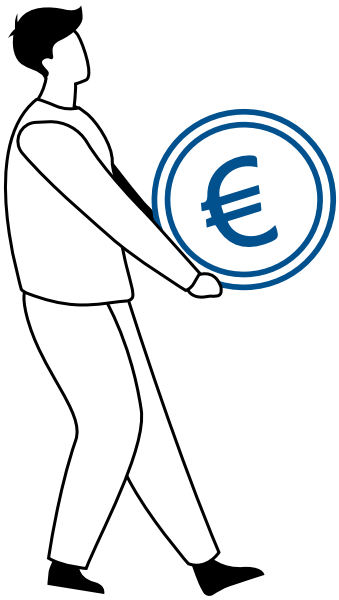
Madame M. demande à La Banque Postale le remboursement d'un achat effectué à l'aide des coordonnées de sa carte bancaire. Dans une autre affaire, Madame V. sollicite mon intervention afin que La Banque Postale lui rembourse sept virements débités de son compte via la Banque en ligne. Dans ces 2 saisines les requérantes indiquent ne pas être à l'origine de ces opérations mais reconnaissent avoir reçu un appel d'une personne se présentant au nom du service des fraudes de la banque qui les a alertées sur la réalisation d'opérations frauduleuses en cours de réalisation sur leur compte.

L'analyse

Je relève que l'achat contesté par Madame M. a été réalisé à l'aide des coordonnées de sa carte bancaire au moyen de la solution de paiement « Apple Pay ». S'agissant des virements contestés par Madame V., les enregistrements transmis par la Banque attestent qu'ils ont été réalisés via le service « Paylib entre amis » à l'aide de la solution « Portefeuille Mes Paiements » activée sur la Banque en ligne de Madame V. L'analyse des situations permet d'observer que Madame M. et Madame V. ont été victimes d'escrocs qui sont parvenus via des appels téléphoniques frauduleux à récupérer des informations bancaires confidentielles (coordonnées de la carte bancaire et code d'activation Apple Pay pour Madame M.; identifiant et mot de passe de la Banque en ligne et code d'activation Portefeuille Mes Paiements pour Madame V.) ce qui leur a permis de réaliser les opérations contestées.

La conclusion du Médiateur

Je me suis déclaré sans moyens pour proposer à La Banque Postale de rembourser le préjudice subi.



Moyens de paiement, cotisation carte Visa Premier

Les conditions tarifaires de La Banque Postale pour 2021 prévoient une cotisation annuelle de 127 € pour la souscription d'une carte Visa Premier. Toutefois, si le client souscrit cette carte dans le cadre d'une formule de compte, il bénéficie d'une réduction de cotisation de 50 % la première année.

Le litige

Monsieur P. demande que La Banque Postale lui rembourse la somme de 52 € correspondant à la différence entre le montant de la cotisation perçue pour une carte Visa Premier le 24 septembre 2021 (127 €) et le montant indiqué par la conseillère bancaire (75 € la première année) lors de la souscription le 4 septembre 2021.

L'analyse

Les conditions tarifaires de la Banque Postale applicables aux particuliers prévoient un avantage tarifaire de 50 % sur la cotisation perçue pour la souscription d'une carte Visa Premier la première année. Toutefois, celle-ci n'est accordée que dans le cadre d'une formule de compte. Une demande d'équipement souscrite en dehors d'une formule de compte n'ouvre pas droit à cet avantage.

Au cas particulier, Monsieur P. produit à l'appui de sa saisine une demande d'équipement d'une carte Visa Premier sur laquelle figure une mention manuscrite : « 75 € la première année (promo), puis 127 € pour la deuxième année » qui a été ajoutée par la conseillère bancaire lors de la souscription. La Banque Postale a refusé dans un premier temps de satisfaire à la demande de remboursement de son client, la souscription de la carte ayant été effectuée en dehors d'une formule de compte. Toutefois, dans le cadre de la médiation la Banque a accepté de rembourser la différence de cotisation à Monsieur P. indiquant que la conseillère bancaire aurait mal interprété les conditions pour obtenir l'avantage tarifaire.

La conclusion du Médiateur

Je précise qu'il ne m'appartient pas de s'immiscer dans la politique tarifaire de La Banque Postale, celle-ci étant de la compétence exclusive de l'établissement. Je ne vérifie que sa bonne application. Au cas particulier, j'ai appuyé la proposition de La Banque Postale de rembourser le montant de la différence de cotisation pour la souscription d'une carte Visa Premier et de verser la somme de 52 € sur le CCP de Monsieur P., la mention manuscrite de la conseillère bancaire laissant penser légitimement à Monsieur P. qu'il bénéficiait de l'avantage tarifaire.

Crédit

Annulation de la réduction du nominal du crédit immobilier

La réduction du nominal d'un crédit immobilier ne peut pas être enregistrée avant d'obtenir l'accord préalable de l'emprunteur (avenant dûment rempli et signé). Une régularisation peut être effectuée en cas d'erreur manifeste de La Banque Postale.

Le litige

Monsieur L. souscrit en 2018 un crédit immobilier pour le financement d'un bien avec travaux puis demande en novembre 2020 la réduction du nominal de son crédit (- 26 094 €). Monsieur L. décide de ne pas signer l'avenant au contrat de prêt car les conditions ne lui sont pas favorables. Il constate cependant que la réduction du nominal a été enregistrée. Il souhaite que l'opération soit annulée.

L'analyse

La Banque Postale estime, tout d'abord, qu'elle n'a commis aucune erreur car elle n'a fait qu'appliquer la demande de Monsieur L. et explique que la réduction a été enregistrée sans attendre la réception de l'avenant signé car les conséquences de l'opération ont été communiquées en amont à l'emprunteur. La Banque Postale estime également que Monsieur L. a trop tardé à manifester son désaccord concernant la réduction du nominal. Au cours de cette médiation, je rappelle à La Banque Postale qu'un avenant au contrat de prêt permet de formaliser le ou les modification(s) apportée(s) au crédit et qu'il permet à l'emprunteur d'étudier durant le délai de réflexion de 10 jours les conséquences de la demande formulée. L'emprunteur est en droit de ne pas accepter la modification. L'avenant est ainsi caduc au terme d'un délai de 30 jours et la modification n'est pas enregistrée.

Après divers échanges, La Banque Postale reconnaît son erreur et accepte d'augmenter le nominal du crédit immobilier (+ 26 094 €) avec maintien de la durée initiale.

La conclusion du Médiateur

Après mon intervention auprès de La Banque Postale, cette dernière a reconnu son erreur et a accepté d'augmenter le nominal du crédit immobilier d'un montant de 26 094 €. Les factures des travaux réalisés dans le bien immobilier ayant été transmises par Monsieur L., la somme de 26 094 € a pu lui être versée sur son compte courant postal (CCP). Au regard du délai de traitement de ce dossier par La Banque Postale, j'ai proposé que les frais de dossier (500 €) soient remboursés à l'emprunteur.

Régularisation d'un crédit à la consommation non conforme à l'offre signée

Par erreur, le prêt mis en place pour le requérant ne correspond pas à l'offre qu'il a signée. La régularisation a nécessité la signature d'une nouvelle offre et l'émission d'un nouveau prêt.

Le litige

Monsieur F. souscrit auprès de La Banque Postale Consumer Finance un crédit à la consommation de 10.400 € remboursable sur 48 mois. Mais le taux du crédit effectivement mis en place (2,96 %) n'est pas celui qui figurait sur l'offre de contrat de crédit acceptée par Monsieur F. (2,27 %). Après avoir sollicité La Banque Postale Consumer Finance par de nombreux appels téléphoniques et plusieurs courriers recommandés, Monsieur F. demande une médiation pour obtenir le taux promis par l'offre qu'il a signée.

L'analyse

La Banque Postale Consumer Finance reconnaît ses erreurs. Puisque le prêt actuellement en place n'est pas conforme à l'offre signée, il doit être remplacé par un nouveau prêt conforme. Une nouvelle offre de crédit est adressée à Monsieur F., mais elle comprend une assurance facultative contrairement à l'offre de référence. L'offre suivante présente un amortissement sur 60 mois au lieu de 48. Irrité, Monsieur F. se déclare prêt à saisir le juge et pose ses conditions.

Une nouvelle offre est émise, vérifiée point par point par une de mes collaboratrices, qui présente à Monsieur F. la solution desinée avec La Banque Postale Consumer Finance : le nouveau prêt remboursera l'ancien, les frais de dossier et les intérêts payés sur l'ancien crédit seront remboursés. La demande de Monsieur F. portant sur l'attribution d'un interlocuteur dédié ne peut pas être satisfaite. La proposition est assortie d'un geste commercial de 300 € en dédommagement des désagréments subis et des démarches engagées.

La conclusion du Médiateur

Monsieur F. accepte intégralement la proposition ainsi formulée, sous réserve que les opérations soient supervisées par ma collaboratrice. Il signe la nouvelle offre de crédit. Ces opérations s'engagent d'abord mal : demande automatique de justificatifs de revenus, perception d'intérêts intercalaires sur la première échéance de remboursement. Notre supervision permet d'aplanir ces difficultés. Les autres opérations se succèdent sans incident : décaissement du nouveau crédit, remboursement de l'ancien, reversement du trop-perçu. Enfin, le geste commercial est versé à son tour : huit mois après la demande de médiation, l'accord conclu entre les parties est entièrement mis en œuvre.

Assurance

Impact d'un défaut de conseil sur la prise en charge d'un sinistre

Le conseil reçu lors de la souscription d'une assurance influence les garanties souscrites, donc la mise en jeu de la garantie en cas de sinistre.

Le litige

Monsieur N. souscrit un crédit immobilier auprès de La Banque Postale. Il est alors incité à faire assurer le bien auprès de La Banque Postale Assurance IARD, afin d'appuyer sa demande de prêt. Moins d'un an après l'acquisition, un camion heurte la toiture de sa maison et prend la fuite. Lorsqu'il déclare le sinistre à l'assureur, Monsieur N. apprend que ce cas n'est pas couvert par la garantie « Vandalisme et détériorations immobilières » incluse dans son contrat, mais par la garantie « Tous risques propriétaire » qu'il n'a pas souscrite.

Monsieur N. souligne que cette garantie ne lui a pas été proposée par son conseiller. Il l'ajoute immédiatement à son contrat. Devant le refus persistant de prise en charge du sinistre par La Banque Postale ou sa filiale, il présente une demande de médiation pour obtenir une solution amiable.

L'analyse

Une de mes collaboratrices analyse les différents documents encadrant l'assurance (devis, bulletin de souscription, conditions particulières, conditions générales, fascicule « L'essentiel à savoir ») ainsi que le point de vue du bureau de poste dans lequel a été souscrit le contrat et les réponses apportées par La Banque Postale sur le parcours de réclamation.

Même si, par sa signature sur le bulletin de souscription, Monsieur N. a reconnu avoir pris connaissance de tous les documents utiles, il ressort que la garantie « Tous risques propriétaire » n'est mentionnée ni parmi les garanties préconisées ni parmi les garanties refusées. Le fascicule « L'essentiel à savoir » ne permet pas de comprendre les limites de la garantie « Vandalisme et détériorations immobilières ». Seule une lecture attentive des conditions générales, et le recours à la définition du vandalisme qui implique une intention de détériorer, auraient permis de comprendre que le sinistre de la toiture ne serait couvert que par la garantie « Tous risques propriétaire ».

La conclusion du Médiateur

Rien n'établit que la garantie « Tous risques propriétaire » a été proposée et expliquée à Monsieur N. L'analyse des documents nécessaire à la compréhension des enjeux aurait été trop longue pour être menée au cours du rendez-vous de signature. Certes Monsieur N. aurait pu ou dû procéder à cette étude après la signature, une fois rentré à son domicile, mais il semble raisonnable de présumer qu'il se sentait suffisamment bien renseigné par son conseiller, et les principaux documents ne présentaient aucune mention susceptible de l'alerter.

Considérant d'une part que les documents de l'assureur ne permettaient pas d'identifier clairement les garanties souscrites et les risques couverts, et d'autre part que la souscription a été effectuée auprès d'un conseiller dont Monsieur N. était en droit d'attendre des éclaircissements spontanés et un conseil complet, un partage de responsabilité a été proposé pour que La Banque Postale et sa filiale prennent chacune en charge un tiers du montant des réparations, le dernier tiers restant à la charge de Monsieur N.



Confusion sur la nature du contrat souscrit

Il appartient aux clients de poser des questions complémentaires si le moindre doute subsiste sur la pertinence du contrat proposé.

Le litige

Madame L. conteste la qualité des conseils prodigués au début de l'année 2013 lors de la souscription d'un contrat « Avisys Protection Famille » qui relève des branches 20 (Vie-décès) et 1 (Accidents) de l'article R. 321-1 du Code des assurances qui a pour objet de garantir le versement aux bénéficiaires désignés d'un capital en cas de décès de l'adhérent avant son 75e anniversaire ou en cas de perte totale et irréversible d'autonomie avant 65 ans. La requérante indique « avoir été trompée sur la nature du contrat en étant persuadée de se constituer une épargne ».

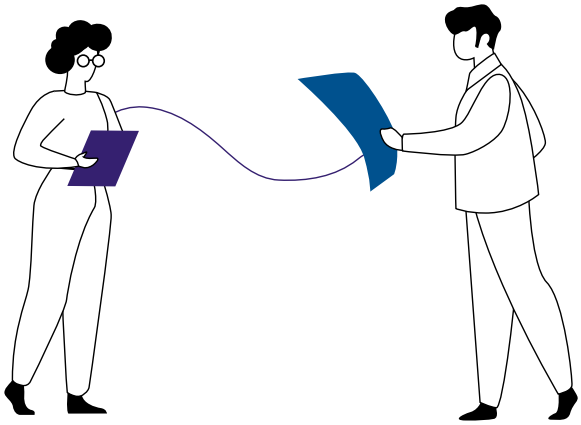
L'analyse

La Banque Postale souligne que le conseiller a renseigné un document dénommé « préconisation Assurance-Prévoyance » suivant lequel Madame L. souhaitait transmettre un capital en cas de décès et se protéger contre le risque de perte totale et irréversible d'autonomie (PTIA).

Je relève au demeurant que la détermination d'un capital en cas de décès, l'existence d'un contrôle médical (par déclaration d'état de santé, questionnaire de santé ou visite médicale) sont les caractéristiques des contrats de prévoyance et force est de constater que la notion d'épargne n'est jamais évoquée dans le cadre de ce contrat.

La conclusion du Médiateur

Observant que le contrat souscrit répond à l'objectif de la cliente de protéger les bénéficiaires qu'elle a désignés en cas de décès ou de PTIA mais aussi que l'assurée a bénéficié d'une couverture en contrepartie du paiement de ses cotisations, j'ai été sans moyens pour demander à La Banque Postale de répondre favorablement à la requête de Madame L.



Placement

Une remise en cause des conseils prodigués

Les litiges en matière de placements concernent principalement la qualité des informations délivrées avant la souscription d'un contrat et l'adéquation du produit proposé par rapport aux besoins des clients. Il appartient à ces derniers de poser des questions complémentaires à leurs conseillers si le moindre doute subsiste et de lire les notices d'informations qui leur sont remises, ce qui peut conduire, éventuellement, à renoncer à leurs adhésions.

Le litige

Madame B. conteste la qualité des conseils formulés en 2008 lors de la souscription d'un Plan d'Epargne Retraite Populaire (PERP) dénommé « Solésio PERP Horizon » qui permet à l'adhérent de se constituer une rente viagère en vue de percevoir un complément de ressource à la retraite.

La requérante indique ne pas avoir été convenablement informée sur l'horizon de long terme de ce placement et sur les conditions spécifiques de sortie. Elle demande à La Banque Postale de procéder au rachat total de son PERP afin de pouvoir disposer de son épargne.

L'analyse

L'analyse de la situation permet d'observer que la conseillère mise en cause a pris soin de recenser l'objectif principal poursuivi par la cliente, à savoir « préparer sa retraite », ce qui la conduisait à considérer que le contrat souscrit « répondait bien aux attentes qu'elle avait exprimées ».

La conclusion du Médiateur

Ce n'est que douze ans après son adhésion que Madame B. a mis en cause la qualité des conseils prodigués alors que les suggestions de la conseillère paraissent pertinentes dans l'optique de préparation à la retraite compte tenu du nombre d'années de cotisation et de la modicité des versements réguliers retenus. J'ai dès lors été sans moyens pour proposer à La Banque Postale de procéder au rachat de ce contrat.

Succession

Fonctionnement du compte, convention transmission

Pour toute ouverture d'un dossier de succession, La Banque Postale perçoit des frais de traitement de dossier de succession conformément à ses conditions tarifaires. Toutefois, si le défunt avait souscrit une convention transmission avant le 1er janvier 2007, les conditions générales prévoient l'exonération des frais de traitement du dossier de succession pour les ayants droit.

Le litige

Madame V.M. reproche à La Banque Postale d'avoir perçu des frais de traitement de dossier de succession, suite au décès de son époux, alors que celui-ci avait souscrit une convention transmission le 14 novembre 2008 qui permettait aux ayants droit de bénéficier de l'exonération de ces frais.

L'analyse

Les conditions générales des conventions transmission souscrites auprès de La Banque Postale à partir de 2007 permettent aux ayants droit de bénéficier de l'exonération des frais d'ouverture d'un dossier de succession. La Banque Postale est tenue d'appliquer les conditions générales en vigueur à la date d'enregistrement de la souscription de la convention par son système d'information.

Au cas particulier, la date de souscription de la convention transmission par le défunt était le 14 novembre 2008. Les conditions générales de la convention remises à Monsieur V.M. lors de sa souscription mentionnent clairement : « pour les personnes désignées dans la convention - exonération des frais d'ouverture du dossier de succession de l'adhérent à La Banque Postale » et en aucun cas l'exonération des frais de traitement. Seules les conventions transmission souscrites avant 2007 donnaient droit à l'exonération des frais de traitement de dossier de succession pour les ayants droit désignés. En application des conditions tarifaires de La Banque Postale en vigueur au 1er janvier 2020, les frais d'ouverture de dossier de succession, soit 10 €, n'ont pas été prélevés.

> La conclusion du Médiateur
>
> **La Banque Postale a donc respecté les termes des conditions générales de la convention transmission signée par le défunt en 2008. Observant que La Banque Postale n'a pas commis d'erreur dans l'application de ses tarifs je suis sans moyens pour lui demander de répondre favorablement à la requête de Madame V.M.**

Pertinence de faire souscrire un contrat Perspective Transmission

La souscription d'un nouveau contrat par les clients ne s'est pas traduite par un avantage pour la requérante.

Le litige

Madame P. conteste la perception par les services de La Banque Postale de frais d'ouverture du dossier de succession de son époux alors que celui-ci avait souscrit une Convention transmission en 2003. Elle dénonce également l'absence d'aide de la part du conseiller bancaire pour réaliser les démarches nécessaires consécutives à un décès.

Madame et Monsieur P. ont successivement souscrit une Convention transmission en 2003 puis ils ont adhéré en 2017 à un contrat « Perspective transmission » qui permet au souscripteur de bénéficier d'un bilan financier et d'une simulation des droits de succession à régler dans l'hypothèse de son décès, mais qui prévoit la perception de frais d'ouverture du dossier de succession. La requérante souligne que « l'adhésion à Perspective transmission ne paraissait pas impliquer la clôture des Conventions transmission » précédemment détenues. Elle demande en conséquence à La Banque Postale de lui rembourser les frais qu'elle a réglés.

L'analyse

La Banque Postale observe que les clients ont bien signé un nouveau contrat. Elle précise avoir révisé ses brochures tarifaires en 2007, lesquelles mentionnent l'existence de frais d'ouverture de dossier de succession dont le montant comporte des frais fixes et des frais variables en fonction des encours détenus sur les comptes du défunt au jour de son décès (y compris la moitié du compte joint).

Elle considère dès lors que les frais réglés par Madame P. sont fondés, ces derniers relevant de la stricte application de la brochure tarifaire.

> La conclusion du Médiateur
>
> **Après analyse de la situation, je n'ai pu qu'être réservé sur la pertinence même de faire souscrire des contrats « Perspective transmission » aux clients alors que les Conventions transmission prévoyaient l'exonération des frais d'ouverture de dossier.**
>
> **Observant par ailleurs l'absence d'implication de la part du conseiller pour aider Madame P. dans les démarches administratives et financières à effectuer après le décès de son époux, j'ai proposé à La Banque Postale de lui rembourser les frais qu'elle a supportés.**

Compte courant

Remboursement des chèques perdus déposés au bureau de poste

Il arrive que des chèques déposés par un titulaire de compte sous enveloppe prioritaire « T » au bureau de poste ne soient pas crédités. Aucune preuve de dépôt de l'enveloppe ne peut être apportée mais la régularité des dépôts laisse penser que les chèques ont été déposés. Les éléments d'identification des chèques permettent d'éditer des titres en remplacement (lettres de garantie).

Le litige

Madame C, Présidente de l'association, dépose très régulièrement sous enveloppe prioritaire des chèques dans son bureau de poste. Une remise de 12 chèques a été perdue et n'a pas été créditée sur le compte de l'association. Madame C. précise que les chèques sont toujours transmis par lots avec tous les éléments d'identification. Elle estime que La Banque Postale doit assumer la perte de ces chèques et créditer le compte de l'association.

L'analyse

Pour créditer un compte du montant d'un chèque, le titulaire dispose de quatre possibilités : envoi du chèque par courrier, dépôt dans l'urne de dépôt rapide d'un bureau de poste, remise du chèque à un guichet, dépôt dans un appareil de numérisation des chèques (scanner). Seules la remise du chèque au guichet d'un bureau de poste ou son introduction dans un scanner peuvent engager la responsabilité de La Banque Postale, en raison de la vérification contradictoire de la remise ou de l'enregistrement de la copie du chèque.

Madame C. n'apporte aucune preuve du dépôt de l'enveloppe au bureau de poste mais elle fait régulièrement des dépôts et elle communique toujours les éléments d'identification des chèques (nom de la banque, nom et prénom de l'émetteur, montant et numéro de formule).

La conclusion du Médiateur

J'ai trouvé étonnant que La Banque Postale maintienne un mode de dépôt sans preuve qui ne correspond plus aux normes actuelles d'une relation commerciale de qualité. J'ai, en outre, estimé qu'il n'y avait aucun doute sur la réalité de cette remise eu égard aux nombreux chèques régulièrement déposés.

La facturation de frais de clôture d'un compte professionnel

Régulièrement, des professionnels ou associations demandent en médiation le remboursement des frais de clôture de leur compte perçus par La Banque Postale.

Le litige

L'association LPM a décidé de clôturer son CCP dont elle estime que les cotisations sont trop élevées. L'association conteste les frais de clôture perçus pour 90 € au motif que l'article L. 312-1-7 du Code monétaire et financier interdit la facturation d'une fermeture de compte.

L'analyse

La gratuité des fermetures de compte est instaurée par un arrêté du 8 mars 2005, qui précise toutefois que « le terme « compte de dépôt » désigne les comptes de dépôts à vue et les comptes courants postaux ouverts par des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels ». L'article L. 312-1-7 du Code monétaire et financier créé en 2014 par la loi Hamon reprend le principe et la restriction. Le 6 février 2017, l'article L. 312-1-7 est modifié par la loi Macron. La nouvelle rédaction s'intègre dans les dispositions relatives à la procédure de mobilité. Elle reprend le principe de la gratuité de la clôture des comptes, dans les mêmes termes (« I. – La clôture de tout compte de dépôt ou compte sur livret est gratuite »). La restriction aux personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels figure désormais au paragraphe VII. de l'article.
Pour connaître le périmètre d'application du nouvel article L. 312-1-7, il convient de se référer au décret n° 2016 73 du 29 janvier 2016 : sa note de présentation explique que le décret a pour objet « l'application des articles L. 312-1-7 et L. 312-20 du Code monétaire et financier ». La notice vise expressément les « titulaires de compte, personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels ».

La conclusion du Médiateur

Ainsi, il y a lieu de considérer que c'est l'ensemble de l'article L. 312-1-7 (gratuité de la clôture des comptes et dispositif de mobilité bancaire) qui n'est applicable qu'aux personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels. Les frais prévus par La Banque Postale pour la clôture des comptes des associations, professionnels et entreprises ne sont donc pas irréguliers dès lors qu'ils apparaissent clairement dans la brochure tarifaire. Aucun remboursement n'a donc été proposé à l'association LPM.

Simplifier le parcours de réclamation des clients

J'ai pu observer à l'occasion de l'instruction de nombreuses saisines portant sur des contestations d'opérations par carte bancaire ou virement que le parcours de réclamation des clients manque en pratique de lisibilité. En réponse à la première réclamation d'un client contestant le refus de La Banque Postale de lui rembourser son préjudice, le centre de la monétique ne mentionne pas spontanément l'existence des voies de recours.

Lorsque le client conteste la réponse apportée par le centre de la monétique, c'est le centre financier qui lui répond. Cette réponse mentionne alors la possibilité de demander un réexamen du dossier au service Recours, et en cas de non-réponse ou de réponse non satisfaisante, la possibilité de saisir le Médiateur.

Le client est donc invité à rédiger une nouvelle réclamation adressée cette fois au service Recours. Cette pratique oblige à effectuer au minimum trois réclamations avant de pouvoir saisir le Médiateur, ce qui n'est pas conforme aux pratiques recommandées et constitue un facteur d'irritation supplémentaire pour les requérants. Pour ma part, je considère que la deuxième réponse négative vaut réponse du service Recours et je déclare la saisine recevable pour une médiation, sans obliger le consommateur à déposer une nouvelle réclamation auprès du Recours.

Par ailleurs, il arrive que la réponse à la demande de réexamen du dossier paraisse sous l'en-tête du centre financier, et non du Service Recours, et que le centre financier incite une nouvelle fois son client à saisir le service Recours. Certains requérants mettent alors en doute le sérieux de l'instruction de leur réclamation et l'effectivité de son réexamen par le service Recours. En outre, les réponses successives sont souvent perçues comme accusatoires et non personnalisées.

D'autre part, les requérants me saisissent parfois en vertu d'un courrier du Service Recours expliquant que s'ils n'ont pas de réponse d'ici un mois, ils peuvent saisir gratuitement le Médiateur de La Banque Postale. Ce type de courrier est particulièrement fréquent pour les affaires complexes, ce qui peut donner l'impression que La Banque Postale laisse au Médiateur le soin de les traiter, y compris parfois au premier niveau. La Banque Postale n'est pas censée anticiper une absence de réponse de sa part et laisser au Médiateur le soin de se prononcer à sa place. Ce n'est pas son rôle.

Il serait donc souhaitable que toutes les mentions obligatoires relatives aux voies de recours apparaissent dès le premier courrier de réponse à la première réclamation, que la réponse de second niveau apparaisse systématiquement comme émanant du service Recours et qu'elle donne lieu à un réexamen au fond par ce service dans le délai d'un mois.

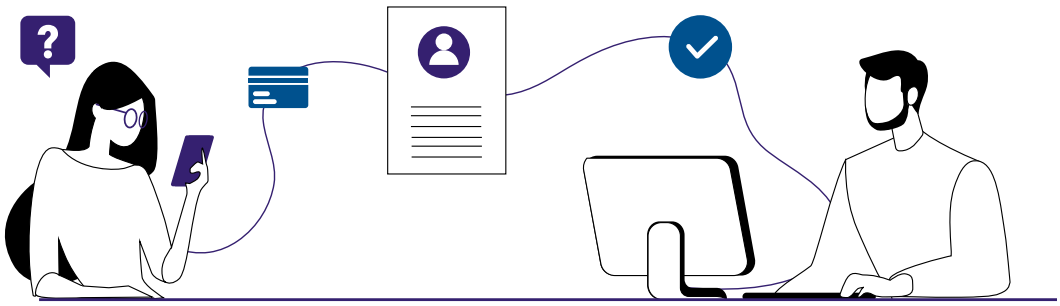
Enfin, certains clients de La Banque Postale adressent directement leur réclamation de premier niveau au service Recours, qui n'a pas pour mission d'instruire des premières réclamations. Dans ce cas, il conviendrait que ce service fasse suivre la réclamation au service de traitement de premier niveau afin que celle-ci ne reste pas sans réponse, comme je le constate assez fréquemment aujourd'hui.

RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

« La Banque Postale est consciente des difficultés du parcours réclamation clients lié aux contestations monétiques tant sur le niveau pratique que sur sa lisibilité. Dans l'optique d'améliorer l'expérience de ses clients, la Banque Postale s'engage à simplifier son dispositif. Dans ce cadre, le client aura dorénavant 2 niveaux de saisine : un premier auprès de la Direction Opérationnelle des Paiements et un second au niveau des services réclamations idoines avant la saisie du Médiateur de la consommation.

D'autre part, la Banque Postale va intégrer dans ses courriers dès la première réponse de la Direction Opérationnelle des Paiements les mentions de saisie des services réclamations.

Pour une 2e saisie, en l'absence de réponse sous 10 jours, ces services informeront le client de la prise en charge de sa réclamation. Dans le cas d'une réponse négative, il sera mentionné le recours possible au Médiateur de la consommation. Ces actions seront mises en œuvre à compter de 2023. »



Identifier et qualifier la solution d'authentification ou de paiement utilisée lors de la constitution des dossiers pour le Médiateur

Je reçois de nombreuses saisines relatives à des contestations d'opérations (achats par cartes par bancaires et virements) réalisées au moyen des solutions d'authentification forte Certicode Plus et Certicode (numéro sécurisé). Par ailleurs, le nombre de saisines relatives à des opérations effectuées avec d'autres solutions de paiement augmente sensiblement : portefeuille Mes Paiements et ses services associés (Paylib en ligne, Paylib sans contact, Paylib entre Amis) et Apple Pay.

Les escrocs utilisent l'ensemble des solutions d'authentification et de paiement mises à disposition des clients par La Banque Postale et n'hésitent pas à réaliser plusieurs types d'opérations (achats cartes bancaires, virements) avec une même ou plusieurs solutions d'authentification et de paiement ce qui complexifie la lisibilité des solutions utilisées et des opérations réalisées.

Or, j'ai pu observer à l'occasion de l'instruction de plusieurs saisines que la solution d'authentification ou de paiement utilisée pour réaliser les opérations contestées n'est pas systématiquement et clairement identifiée dans les dossiers constitués par La Banque Postale pour le Médiateur. Les courriers de premier et second niveau adressés aux clients sont souvent généralistes et ne mentionnent pas expressément la solution d'authentification ou de paiement utilisée.

Dans ce contexte de complexification des dossiers, et afin de me permettre de déterminer les responsabilités, il serait souhaitable que La Banque Postale identifie et qualifie précisément la solution d'authentification ou de paiement utilisée pour réaliser les opérations contestées et me transmette systématiquement l'ensemble des justificatifs relatifs à la solution utilisée et aux opérations réalisées.

Enfin, lorsque le client conteste plusieurs opérations (achats par carte bancaire, virements) réalisées avec une même, voire plusieurs solutions d'authentification ou de paiement, il conviendrait qu'une seule et même entité de La Banque Postale coordonne la réponse de la Banque à la réclamation de son client, puis à la demande d'éléments sur la position de la Banque dans le cadre de la procédure de médiation.

RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

« Face à l'augmentation des contestations d'opérations, la Banque Postale a déployé de nouveaux outils pour limiter les cas de fraude.

D'une part en application de la DSP2, les achats en ligne sont depuis 2021 systématiquement validés par les solutions d'authentifications forte Certicode Plus ou Certicode selon l'équipement du client. D'autre part, La Banque Postale a développé de nouveaux algorithmes pour améliorer la détection de cas de fraudes et sécuriser les paiements ou virements de nos clients.

De plus, La Banque Postale a mis en œuvre l'envoi systématique de sms aux clients pour plusieurs opérations sensibles (exemple : ajout de bénéficiaires) réduisant ainsi le nombre de fraudes.

Par ailleurs, nous avons amélioré notre capacité à restituer les traces informatiques prouvant la validation d'une opération contestée par Certicode Plus ou Certicode afin de mieux répondre aux attentes de nos clients et celle du Médiateur. Ainsi une opération dont on ne peut prouver la validation sera par conséquent remboursée.

Enfin, La Banque Postale a pour projet qu'une seule et même entité coordonne la réponse au client. »

Veiller dans les bureaux de poste et les centres financiers à ne pas donner de fausse information aux clients tant que l'instruction de leur réclamation n'est pas achevée

J'ai pu observer à l'occasion de l'instruction de plusieurs saisines que lorsqu'un client de La Banque Postale s'adresse à l'agent d'un guichet d'un bureau de poste ou aux services réclamations du centre financier via le serveur 3639 pour contester une opération frauduleuse (achat ou virement), l'agent lui affirme souvent qu'il va être remboursé par les services de la Banque, voire par l'assurance Alliatys, avant même toute instruction du litige par les services compétents. Or, quelque temps plus tard, après l'instruction du litige il apprend que celui-ci ne peut faire l'objet d'un remboursement, ce qui provoque de sa part incompréhension et ajoute à son désarroi notamment lorsque son préjudice est important.

Il me semblerait donc souhaitable qu'un rappel soit fait à l'ensemble des services concernés afin que ceux-ci adoptent une stricte neutralité et indiquent aux consommateurs que leur litige va faire l'objet d'une instruction et qu'à l'issue de celle-ci une réponse leur sera apportée.

Il serait bon également que les services évitent de renvoyer leurs clients prématurément vers le Médiateur, faute de connaissance suffisante et homogène de la procédure de réclamation prévue dans les conditions contractuelles de la Banque.

RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

« Depuis 2019, sous les recommandations de l'ACPR, La Banque Postale a renforcé sa communication et la formation qu'elle délivre auprès de tous ses collaborateurs :

- en contact avec la clientèle en bureau de poste ou dans les centres de financier de la Banque Postale ;
- du Siège œuvrant pour l'expérience client ou le dispositif de réclamations clients.

En perspective, La Banque Postale travaille en continu pour améliorer ses modèles relationnels en délivrant des formations internes à ses collaborateurs sur les postures à adopter face aux réclamations clients ainsi que sur la connaissance interne de nos process.

En parallèle, La Banque Postale s'engage à être plus vigilante sur la neutralité de ses collaborateurs lors des différents contacts avec des clients réclamants. Pour mieux les accompagner, La Banque Postale va veiller à renforcer les messages dans son socle de formation interne sur les postures de neutralités. »



Expliciter les conditions générales des comptes Ma French Bank au sujet des virements non SEPA

J'ai été saisi par plusieurs titulaires ou anciens titulaires de comptes Ma French Bank, souhaitant recevoir les fonds de virements adressés sur leur compte depuis des pays étrangers non-membres de l'espace SEPA. Ayant transmis ou utilisé eux-mêmes les coordonnées de leur compte Ma French Bank pour les virements litigieux, ils s'étonnent que les virements ne soient pas crédités.

Ma French Bank répond à leurs réclamations qu'elle ne gère pas les virements non SEPA, voire indique que ces virements ne seraient « pas valables ». De plus, Ma French Bank n'est pas toujours en mesure de donner des indications à ses clients sur le sort des fonds, pour aiguiller leurs recherches.

En effet, les conditions générales de Ma French Bank restreignent les services de virement aux virements SEPA (Paragraphe 2.3 « Caractéristiques des virements : « *Les virements autorisés sont les virements SEPA […]* »), c'est-à-dire les virements émis en euro au sein de l'espace SEPA. Toutefois, la formulation de ce paragraphe cible les virements en émission (phrase in extenso : « *Les virements autorisés sont les virements SEPA effectués en euro vers un pays membre de l'espace SEPA* » suivie de *« Le client émetteur peut ordonner des virements dont l'exécution est immédiate ou différée* » puis « *le montant et la périodicité des virements sont définis par le client émetteur* »).

Les virements en réception, évoqués dans un point suivant du même paragraphe 2.3, ne reprennent pas la restriction : « Les montants des virements reçus sont mis à disposition par Ma French Bank sur le compte, dès le jour de réception des fonds par cette dernière. » Ce n'est qu'en se référant à l'énumération des prestations de base du compte (paragraphe 9) qu'on peut déduire que les virements non SEPA en réception seront également bloqués : « 4° la domiciliation de virements SEPA ». Encore que, la notion de domiciliation renvoie souvent au caractère habituel des opérations désignées.

Dès lors, si Ma French Bank n'envisage pas d'inclure la réception de virements non SEPA dans le périmètre de ses opérations, il semblerait opportun de dissocier de façon plus accentuée dans les conditions générales, les virements en réception des virements en émission, pour inscrire explicitement que des virements non SEPA ne peuvent être ni émis au débit d'un compte Ma French Bank, ni reçus au crédit d'un compte Ma French Bank.

RÉPONSE DE MA FRENCH BANK

« L'offre proposée par Ma French Bank permet aux clients d'émettre et de recevoir des virements en Euro, à destination ou en provenance de pays membres de l'espace SEPA. Ma French Bank est adhérente au système d'échanges interbancaires pour émettre et recevoir des virements SCT (SEPA Credit Transfert).

En revanche, Ma French Bank a choisi de ne pas adhérer à d'autres systèmes d'échanges interbancaires, ce qui la rend de fait inopérante pour recevoir tout transfert autre que SEPA (en devise ou en provenance de pays non-membre de l'espace SEPA).

Dans l'hypothèse où un établissement de paiement aurait émis un tel transfert au profit d'un compte tenu par Ma French Bank, l'opération ferait l'objet d'un rejet. Ma French Bank n'étant pas référencée auprès d'autres systèmes d'échanges, elle n'aurait pas connaissance de cette opération et ne pourrait recevoir les fonds d'une telle transaction.

En conséquence, l'émetteur devra se rapprocher de la banque émettrice du transfert pour réaliser le cas échéant une réclamation et récupérer les fonds de sa transaction. Les conditions générales de Ma French Bank ont été mises à jour au 1er décembre 2021 pour éviter toute incompréhension sur le sujet et sont accessibles à tous sur le site www.mafrenchbank.fr »



Améliorer la lisibilité des tarifs applicables aux associations de proximité

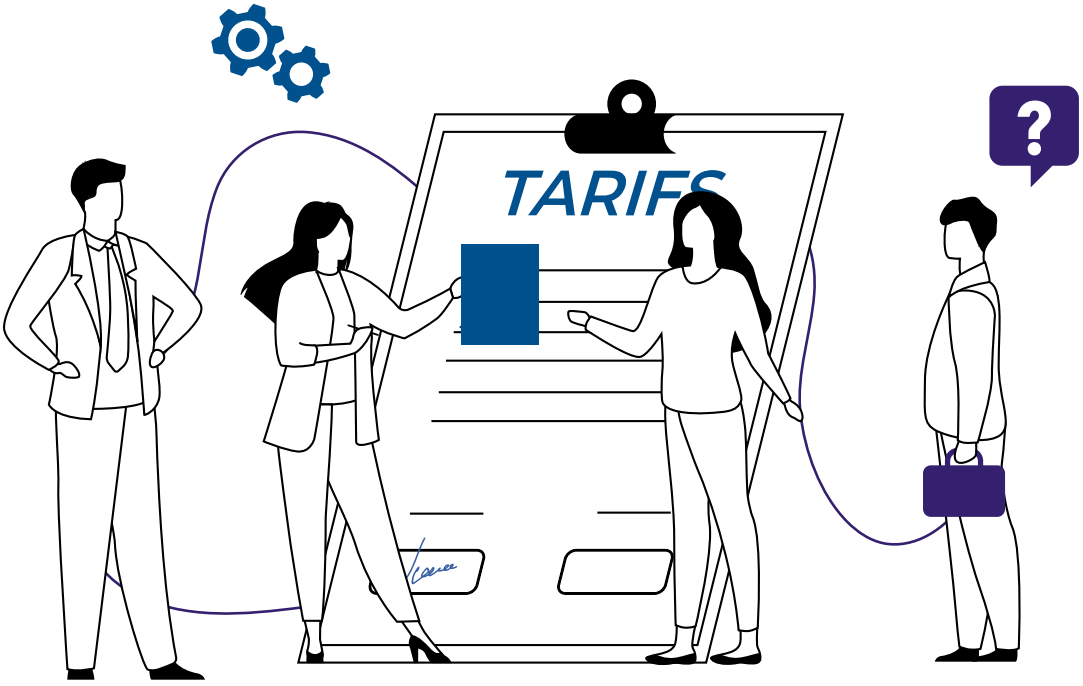
Je suis régulièrement saisi par des représentants d'associations de proximité qui reprochent à La Banque Postale son manque de transparence sur la facturation des « *frais annuels de suivi de dossier administratif et juridique* ». Ces frais qui figurent au paragraphe « *prestations diverses, autres prestations* » de la brochure tarifaire 2021 sont sujets à interprétation. Le terme de « *prestation* » est interprété comme une demande de service à titre onéreux que les requérants disent ne pas avoir sollicitée. Ils ont l'impression que cette prestation est facturée d'office et relève davantage des frais de tenue de compte que de la fourniture d'un service répondant à un besoin qu'ils auraient exprimé.

Aucune définition de cette prestation ne figure d'ailleurs sur la brochure des conditions tarifaires ou dans les conditions générales de la convention de compte des associations de proximité. Les requérants font valoir qu'ils n'ont pas reçu d'information sur cette facturation qui figure depuis 2020 à la rubrique « *Prestations diverses* » avec un tarif de 60 €.

En 2019, les « *frais annuels de suivi de dossier administratif et juridique* » figuraient dans la rubrique « *Banque au quotidien* », rubrique « *arrêtés de compte* » et le tarif n'était pas précisé (mention « *nous consulter* »). Ils se plaignent enfin de n'obtenir aucune explication satisfaisante à leurs réclamations.

Il n'appartient pas au Médiateur de faire la pédagogie des tarifs que La Banque Postale entend définir, il ne peut être saisi que des litiges concernant l'application des tarifs dans des circonstances précises.

C'est pourquoi, il paraîtrait souhaitable que La Banque Postale explicite ces frais sur la brochure tarifaire « *Associations de proximité* », et les déplace éventuellement dans la rubrique « *banque au quotidien* ». Enfin, la ligne commerciale devrait être en mesure de mieux renseigner cette clientèle pour répondre au besoin de transparence réclamé par les clients associatifs de la Banque.

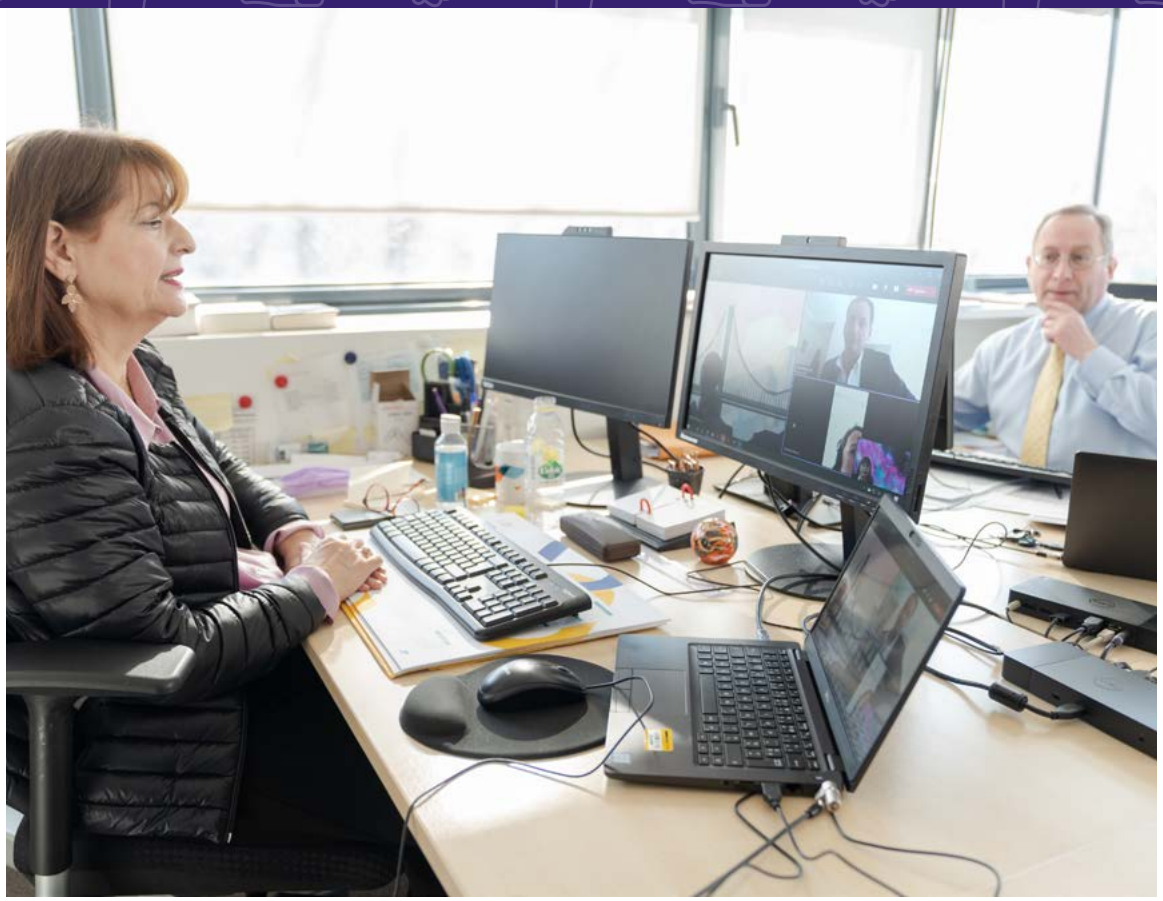


RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

« L'article R. 561-12 du Code monétaire et financier impose aux établissements assujettis de « recueillir et analyser » les éléments d'information nécessaires à la connaissance de l'objet et de la nature de la relation d'affaire. Les « frais annuels de suivi de dossier administratif et juridique » de La Banque Postale rémunèrent la mise à jour de la situation administrative et juridique du client, les bénéficiaires effectifs, les nouveaux mandataires sociaux.

- Les évolutions tarifaires des associations font l'objet d'un message réglementaire sur les relevés de compte des clients de mi-octobre à mi-novembre de l'année précédant celle à laquelle ils s'appliquent, dont la teneur est la suivante : « Les conditions tarifaires et les conditions générales du CCP et des produits d'équipement applicables aux Associations de Proximité, Entreprises ainsi qu'aux acteurs de l'économie Sociale et du Secteur Public local changent au 1er janvier 2021. Retrouvez-les dès le 1er novembre 2020 sur : www.labanquepostale.fr/acteurs-economiques/footer/tarifs.html, et dès le 1er décembre 2020 dans les bureaux de poste et centres d'affaires et sur l'espace client de La Banque en Ligne. L'absence de contestation écrite dans un délai de 1 mois vaut acceptation des modifications. En cas de désaccord sur les modifications, vous pouvez résilier les services concernés sans frais et selon les modalités prévues dans vos contrats. A défaut de résiliation, la modification s'appliquera. »
- Dans la plaquette tarifaire 2019, ces frais sont indiqués dans la rubrique « Banque au quotidien » avec la mention : « nous consulter ».
- Dans les plaquettes 2020 et 2021, ces frais ont été repris dans la rubrique « Prestations diverses / Autres prestations » avec une facturation d'un montant de « 60,00€ ». Il faut noter qu'en 2020, en conséquence de la crise sanitaire, La Banque Postale a sursis au prélèvement de ces frais.
- Par ailleurs, dès le 10 avril 2021, date d'émission de la facture de cette prestation un message d'explication spécifique a été enregistré sur le SVI des SGE qui invite les associations appelant dans le cadre de la facturation des frais annuels de suivi administratif et juridique à consulter les conditions tarifaires en vigueur sur le site institutionnel de la Banque Postale www.labanquepostale.fr, via le lien « Tarifs » en bas de la page d'accueil Professionnels ou Associations « dans la partie prestations diverses des Conditions et tarifs des principales prestations financières applicables au 1er janvier 2022. »
- Une communication spécifique, sous forme d'une fiche pratique comportant des explications sur l'objet de cette nouvelle facturation a été adressée aux interlocuteurs des associations de proximité, à savoir, les bureaux de Poste (front-offices) et les Services de Gestion Entreprises (middle-offices) des Centres Financiers.
- Conformément à vos propositions, en 2023, La Banque Postale va repositionner la présentation de ces frais dans la rubrique « Banque au Quotidien » de la plaquette tarifaire, avec les mentions permettant une meilleure intelligibilité de la prestation et des obligations réglementaires de La Banque et de ses clients.

Enfin, nous vous remercions, Monsieur Le Médiateur, de cette alerte qui va permettre à La Banque Postale de parfaire et d'améliorer son modèle de communication sur le sujet de la tarification des « frais annuels de suivi de dossier administratif et juridique » et sur les obligations de mise à jour de la KYC. »



Actualiser au quotidien sur la Banque en ligne la valeur des supports en unités de compte proposés dans les contrats d'assurance-vie

Les notices d'information des anciens contrats d'assurance-vie commercialisés par La Banque Postale prévoient que les opérations d'arbitrage ou de rachat (partiel ou total) sont exécutées, selon les contrats, le 4e, le 5e ou le 6e jour qui suit la réception du dossier complet par les services de l'assureur, délai jugé excessif par nombre de clients. Seuls, des contrats plus récents prévoient la mise en œuvre de l'opération sollicitée le 2e jour ouvré suivant la date de la réception de la demande complète par l'assureur ou le 1er jour de cotation suivant si ce jour n'est pas un jour de cotation. Il semble par ailleurs que la valeur liquidative des supports en unités de compte ne soit pas actualisée au quotidien sur la Banque en ligne et que celle apparaissant à l'écran fasse référence à une cotation datant de plusieurs jours alors même que cette dernière est calculée à l'issue de chaque séance de Bourse.

J'ai été saisi à plusieurs reprises par des requérants qui dénoncent l'écart de valorisation de leurs supports en unités de compte entre le jour de la signature d'une demande d'opérations financières d'arbitrage ou de rachat et le montant finalement arbitré ou désinvesti. Ils indiquent avoir à l'esprit que le montant noté sur la demande d'opérations financières n'a qu'une valeur indicative mais ils soulignent avoir pris leur décision sur la base d'une information erronée apparaissant sur la Banque en ligne et être en conséquence victimes d'une erreur de conseil. Cette situation se révèle très préjudiciable lorsque les marchés sont très volatils ou lorsqu'ils sont fortement orientés à la baisse, ce qui fut le cas entre le 19 février 2020 et le 16 mars 2020, - 36,48 % durant la période en question.

Ainsi, un assuré relate avoir signé une demande d'opérations financières le 10 mars 2020 en se fondant sur les cours mentionnés sur la Banque en ligne qui dataient du 6 mars 2020, alors que les supports concernés sont cotés chaque jour, et avoir vu son ordre de rachat partiel exécuté le 19 mars 2020 seulement. Il paraît donc souhaitable de veiller à l'actualisation quotidienne sur la Banque en ligne des valeurs liquidatives des supports en unités de compte disponibles dans les contrats d'assurance-vie ou de préciser la date de valorisation pour les supports dont la cotation est hebdomadaire afin de délivrer une information fiable aux assurés.

RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

« La Banque Postale enrichit d'année en année l'espace de consultation des contrats d'Assurance Epargne Retraite qu'elle met à la disposition de sa clientèle (www.labanquepostale.fr), et optimise régulièrement son site pour fiabiliser les données qui y sont restituées et améliorer l'expérience client tant en termes d'ergonomie que de facilité de lecture et de navigation.

Pour autant il est reproché à ce site à travers la recommandation qui est émise par le Médiateur, de ne mettre à disposition des clients détenteurs de contrats d'assurance vie, que des valeurs liquidatives « non actualisées au jour le jour » des supports en unités de compte, ce qui pourrait constituer (pour certains clients) un défaut d'information pouvant affecter leurs décisions d'investissements et d'arbitrages ultérieurs. Une situation qui serait, toujours d'après la recommandation, aggravée par des délais d'arbitrage qui seraient jugés « excessifs » par certains clients pour certains des contrats distribués par La Banque Postale.

La Banque Postale souhaite dès lors rappeler dans un premier temps, que chaque client dispose déjà sur son espace personnel Banque en Ligne (BEL) d'une valorisation de chacune des Unités de Compte qu'il a souscrite dans son contrat d'assurance vie, qui est diffusée dès qu'elle est connue par nos assureurs-vie, modulo un délai moyen de publication de 3 jours ouvrés. (ainsi et pour exemple, le client disposera-t-il le 16/12 sur sa BEL, de la valeur liquidative d'une unité de compte valorisée quotidiennement pour la dernière fois le 13/12). Délai moyen de mise à jour que l'on observe aussi sur la plupart des sites d'informations financières que nous avons consultés. Le client pouvant en complément et en toute autonomie, retrouver l'ensemble des valeurs actualisées au plus près de leur dernière date de valorisation, sur les sites institutionnels de nos partenaires EASYBOURSE et LBPAM (filiales de LBP), qui sont ouverts à tous.

Mais il est à noter que certaines unités de comptes (exemple les OPCI, les SCPI) ne sont pas valorisées quotidiennement, et qu'ainsi le client peut avoir l'impression que certaines valeurs liquidatives de son contrat n'ont pas été mises à jour sur sa BEL. Elles seront toutefois toujours actualisées par les assureurs, sous un délai moyen de j+3 ouvrés à partir de la dernière date de valorisation connue. Nota : La fréquence de valorisation de chaque unité de compte est précisée au sein des dispositions particulières propres à chaque support qui sont remises au client lors de la souscription.

Dans un second temps, et concernant spécifiquement les délais d'arbitrage sur les contrats d'assurance vie que distribue La Banque Postale qui peuvent parfois être jugés « excessifs », La Banque Postale souligne que ces délais sont fonction de la nature même de chacun des contrats, et sont définis par l'assureur.

Et que ces délais sont contractuellement indiqués à chaque client, au sein des conditions générales/notices d'information de chaque contrat, qui leur sont remises lors de la souscription. Dès lors, La Banque Postale ne peut que regretter que certains clients puissent juger à posteriori que ces délais soient « excessifs ». Toutefois, et comme l'indique le Médiateur, La Banque Postale continue avec ses partenaires de compléter et d'améliorer la gamme de produits qu'elle commercialise en s'efforçant de tenir compte de cette remarque, pour proposer des contrats de nouvelle génération dont les délais d'arbitrage sont plus réduits. Enfin, La Banque Postale tient à préciser que les investissements qui sont réalisés au sein des contrats d'assurance vie (y compris sur des supports en unités de compte) n'ont pas vocation à être arbitrés de façon trop régulière ou intempestive en deçà des durées de détention qui sont recommandées pour chaque support par l'établissement, dès lors que le placement s'inscrit dans le cadre d'un projet qui a vocation à être construit par le client dans un temps moyen/long terme et en fonction de son profil investisseur (plus de 8 ans en matière d'assurance vie).

Et qu'ainsi la communication sur le site institutionnel d'une valorisation « au jour le jour » des valeurs liquidatives des unités de compte, ne saurait en rien renforcer le conseil que se doit d'apporter l'établissement à son client, ni remettre en question le conseil qui a été promulgué par La Banque au moment de la souscription : le projet de répartition initialement préconisé ne devant pas tenir compte de la volatilité des marchés boursiers au « jour le jour ».

La Banque Postale invite pour conclure, chacun de ses clients, à se rapprocher de façon régulière de son conseiller financier en Bureau de Poste, pour obtenir une étude actualisée et personnalisée de sa situation qui pourra révéler le besoin de changer la nature de son contrat. »

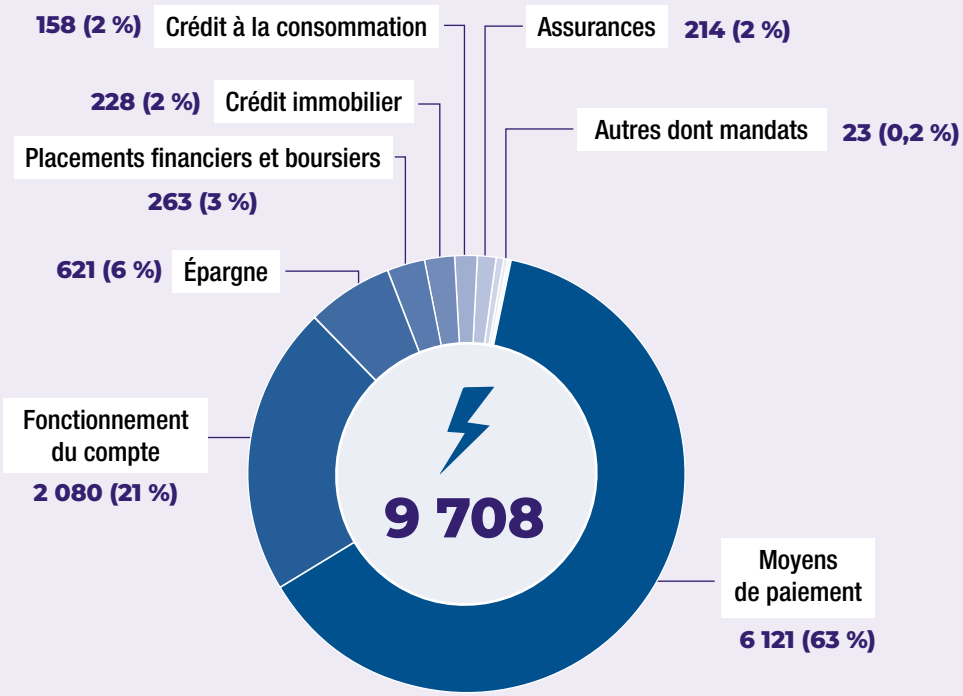
ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION relative a La Banque Postale

9 708 saisines reçues[1]

+ 23 % par rapport à 2020

2 469 saisines traitées[2]

Répartition des saisines reçues par motif



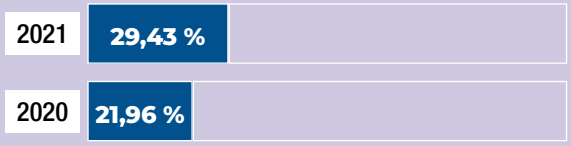
LES CHIFFRES

15 %
des saisines par Internet

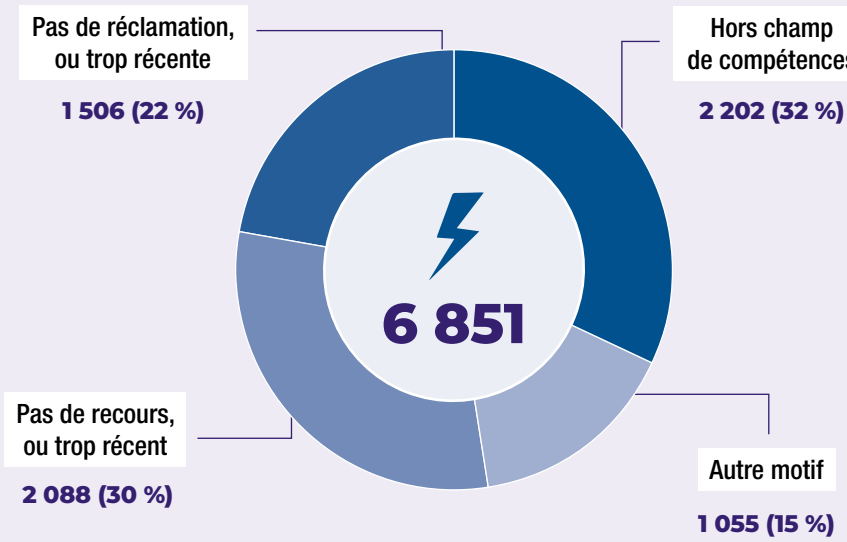
93 %
des saisines directement adressées par les requérants

[1] 9 362 saisines de consommateurs et 346 hors consommation.
[2] Propositions de solutions et médiations interrompues.

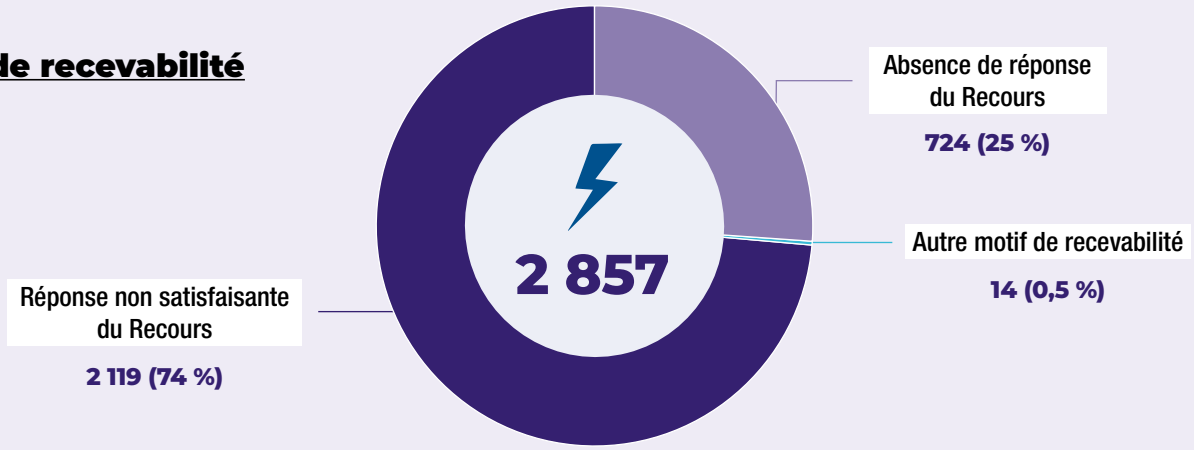
Taux de recevabilité



Motif de non recevabilité



Motif de recevabilité



52 %
des propositions favorables ou partiellement favorables aux consommateurs

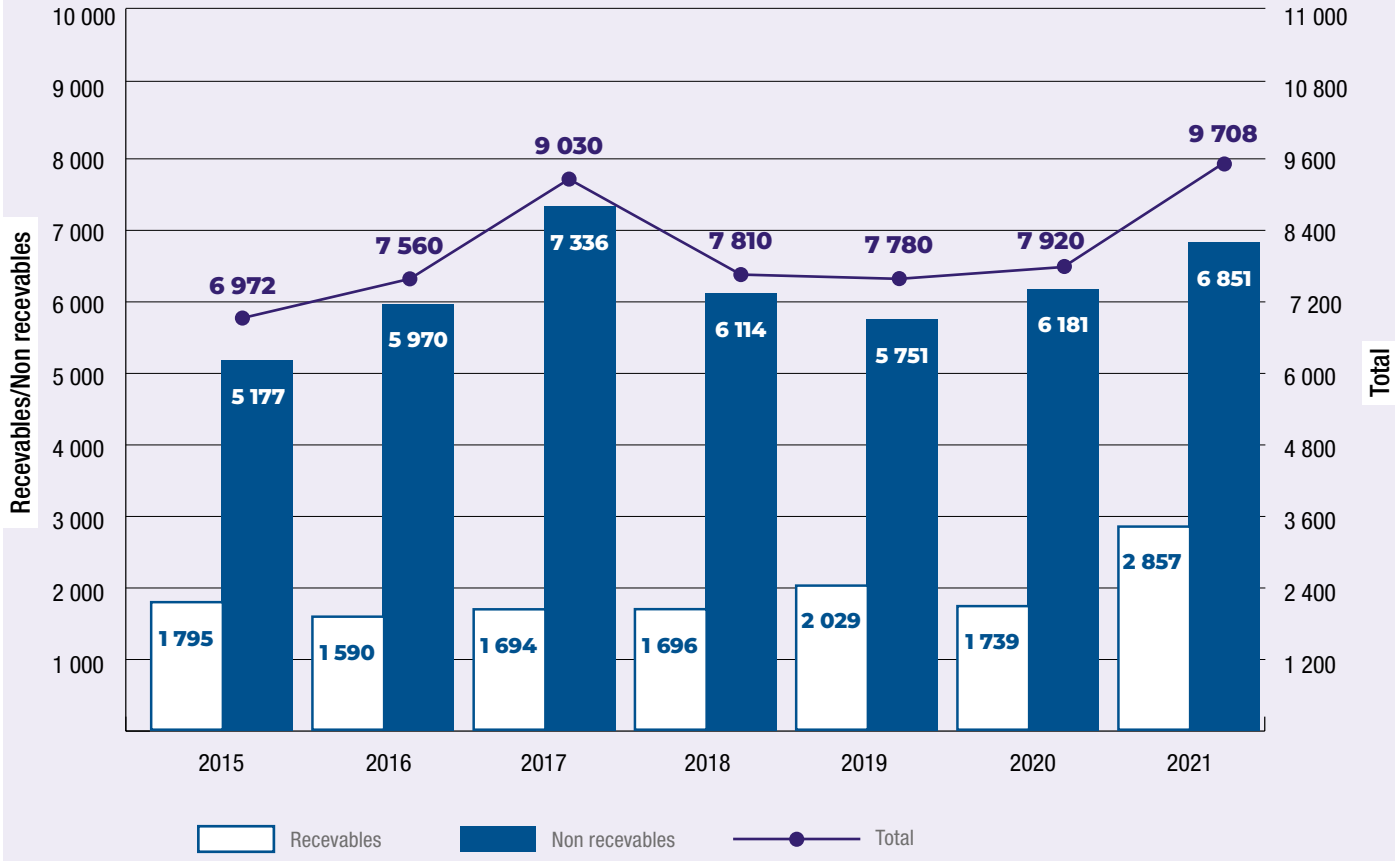
84 %
des propositions acceptées par les consommateurs

Délai d'émission moyen des propositions :
118 jours*

* Délai moyen de traitement strictement imputable au Médiateur : 89 jours



Évolution du nombre de saisines



Le nombre de saisines progresse de 23 %

Au cours de l'année 2021, j'ai reçu 9 708 demandes de médiation, contre 7 920 en 2020, soit une augmentation de 1 788 saisines (+ 22,57 %). L'envolée du nombre de saisine, observée à la fin du confinement de l'année 2020, s'est poursuivie en 2021.

Le nombre de dossiers recevables progresse encore plus fort en 2021

Les 9 708 dossiers ouverts se répartissent en 2 857 dossiers recevables (29 %), qui correspondent à des litiges persistants et qui donnent lieu à une instruction puis à l'émission d'une proposition adressée au requérant et à la Banque, et 6 851 dossiers non recevables (71 %) qui sont renvoyés aux demandeurs parce que les voies de recours n'ont pas été épuisées ou que le litige est hors de mon champ de compétence.

Recevabilité	Nombre	% Traité
Recevables	2 857	29.43 %
Non recevables	6 851	70.57 %
Total des saisines reçues	**9 708**	**100,00 %**

Par ailleurs, j'ai reçu 1 978 demandes de renseignement ou de réalisation d'opérations qui ne correspondent pas à des demandes de médiation mais relèvent de la gestion courante. Ces demandes sont transmises à la Banque pour qu'une suite y soit donnée.

Un dossier est recevable si, malgré la réponse apportée par la Banque, le litige persiste (73 % des cas en 2021) ou si la Banque n'a pas apporté de réponse au terme du délai qui lui est imparti (26 %). Chaque dossier recevable donne lieu à une enquête approfondie et à l'analyse des arguments des deux parties, avant communication écrite de ma proposition, qui peut être favorable, défavorable ou partiellement favorable.

Origine de la saisine

92,75 % des saisines ont été introduites par les plaignants eux-mêmes, et 7,25 % par des intermédiaires. Les avocats ou conseils constituent la catégorie d'intervenants la plus nombreuse, suivie par les tuteurs, curateurs ou mandataires, puis par les associations de consommateurs.

Origine de la saisine	Nombre de dossiers reçus	% type saisine global	% type saisine dir./indirecte
Directe par le client :	**9 004**	**92,75 %**	**100,00 %**
- Par courrier	7 612	78,41 %	84,54 %
- Via Internet	1 392	14,34 %	15,46 %
Indirecte : par un intermédiaire	**704**	**7,25 %**	**100,00 %**
dont par Internet	*111*	*15,77 %*	
- avocat ou conseil	285	2,94 %	40,48 %
- tuteur, curateur ou mandataire	145	1,49 %	20,60 %
- association de consommateurs	131	1,35 %	18,61 %
- conciliateur, Défenseur des droits	21	0,22 %	2,98 %
- parlementaire ou autre élu	3	0,03 %	0,43 %
- à l'initiative de l'établissement de crédit	20	0,21 %	2,84 %
- autres	99	1,02 %	14,06 %
Total	**9 708**	**100,00 %**	

En avril 2021, des modifications ont été apportées aux conditions de saisines en ligne afin d'améliorer leur recevabilité. L'effet a été contrasté.

Sur l'ensemble de l'année, le taux de recevabilité des saisines a augmenté et le taux de recevabilité des saisines Internet a encore plus augmenté. 47 % des saisines Internet sont recevables ; 26 % des saisines postales.

En revanche, le recours aux saisines en ligne a diminué, passant sous le niveau atteint en 2019 (16 % en 2019, 23 % en 2020, 15 % en 2021).

293 litiges ont concerné des personnes morales (TPE, auto-entrepreneurs, associations locales), soit 3,02 % du nombre total de saisines. Ce chiffre ne tient pas compte de certaines saisines présentées par des professionnels libéraux, auto-entrepreneurs, travailleurs indépendants détenant un compte ouvert avec le statut de compte particulier mais utilisé à des fins professionnelles, auxquels La Banque Postale demande de détenir un compte professionnel.

Saisines reçues

Les litiges dont je suis saisi sont classifiés en huit thèmes répertoriés dans le tableau ci-dessous.

Les catégories « moyens de paiement » et « fonctionnement du compte » représentent respectivement 6 121 et 2 080 saisines, soit plus des quatre cinquième de la demande de médiation.

La catégorie « moyens de paiement » est en augmentation continue : + 290 en 2018, + 309 en 2019, + 301 saisines en 2020, + 2 659 en 2021 en raison principalement du développement des escroqueries par hameçonnage.

Les autres typologies de litiges sont stables ou en diminution, en particulier l'épargne (- 103 saisines), les placements (- 35 saisines).

Thèmes	Nombre de dossiers reçus	Nb. dossiers jugés recevables et traités par le Médiateur	Nb. dossiers jugés non recevables
MOYENS DE PAIEMENT	**6 121**	**2 262**	**3 859**
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse…)	3 413	1 392	2 021
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement…)	1 885	683	1 202
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification…)	521	101	420
Retraits guichets	296	84	212
CESU	6	2	4
FONCTIONNEMENT DU COMPTE	**2 080**	**243**	**1 837**
Contestations d'écritures, contestations de frais	845	77	768
Ouverture, clôture, transfert de compte	651	93	558
Autres	238	24	214
Interdiction bancaire	148	20	128
Règlement de succession	85	15	70
Procédures civiles d'exécution	78	13	65
Découvert autorisé/non autorisé	35	1	34
EPARGNE (CEL, PEL, PEP, produits d'épargne réglementée…)	**621**	**186**	**435**
Ordinaire	332	68	264
Logement	289	118	171
PLACEMENTS FINANCIERS/BOURSIERS (opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre…)	**263**	**70**	**193**
Assurance-vie	194	53	141
Compte-titres PEA	37	10	27
Autres produits	32	7	25
CREDIT IMMOBILIER	**228**	**53**	**175**
ASSURANCES	**214**	**14**	**200**
La Banque Postale Assurances IARD	122	3	119
La Banque Postale Assurance Prévoyance	80	10	70
La Banque Postale Assurance Santé	12	1	11
CREDIT A LA CONSOMMATION	**158**	**27**	**131**
AUTRES	**23**	**2**	**21**
Mandats	21	2	19
Divers (saisines à objets multiples)	2	-	2
TOTAL (hors tarification)	**9 708**	**2 857**	**6 851**

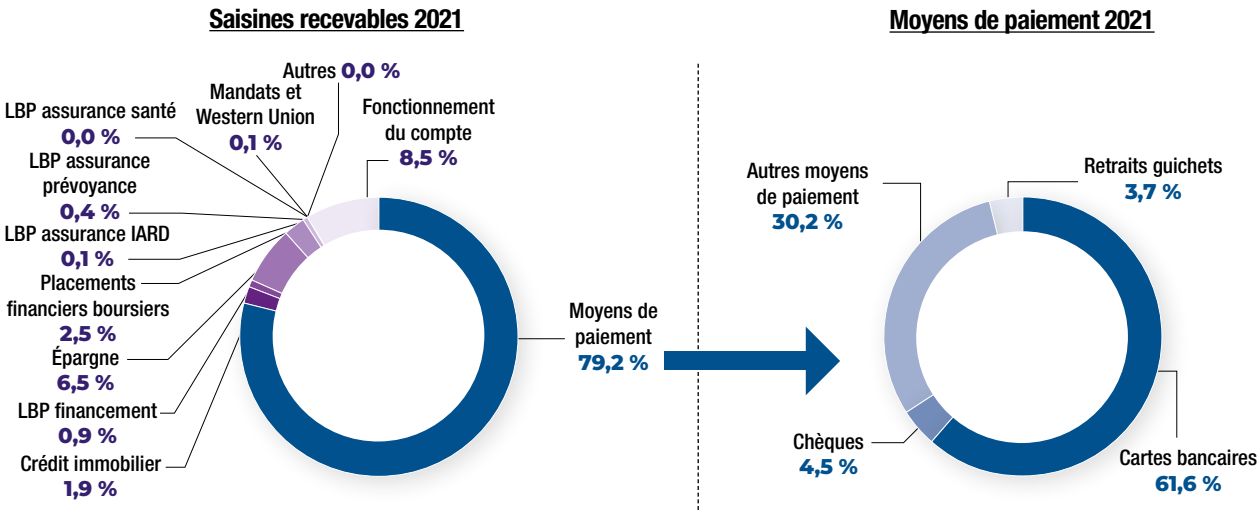
Moyens de paiement

Première catégorie en nombre de saisines reçues (6 121 saisines), c'est surtout la plus importante en nombre de propositions émises (79,2 % soit 2 262 propositions). La part des litiges relatifs aux cartes de paiement représente 61,54 % des propositions rendues sur les moyens de paiement, loin devant les chèques (4,46 %) et les retraits aux guichets (3,71 %).

La catégorie « autres moyens de paiement » (1 885 saisines) est en doublement par rapport à 2020, en raison d'un nombre important de contestations sur les virements, sa part relative au sein des moyens de paiement s'accroit également à 30,79 % contre 28,04 % en 2020.

Les escroqueries par hameçonnage se sont encore intensifiées en 2021 et concernent aussi bien les achats par carte bancaire que les virements. Pour les virements frauduleux, les sommes en jeu sont souvent importantes. Le manque de vigilance des consommateurs, la maîtrise approximative des outils et usages digitaux, l'isolement et la fragilité des personnes en période de crise sanitaire, mais aussi l'activité intense des escrocs à l'occasion du basculement à l'authentification forte, expliquent l'ampleur du phénomène.

Répartition par thème des saisines recevables



Fonctionnement du compte

Bien que nombreuses, les saisines de cette catégorie (2 080) sont en très forte diminution par rapport à 2020 tant en nombre (- 478 saisines, soit -18,69 %) qu'en proportion du total des litiges reçus (- 11 points de 32,30 % à 21,49 %).

De façon plus récurrente, les saisines peuvent concerner les ouvertures de compte (droit au compte) ou plus fréquemment les clôtures (clôtures d'office, clôtures tardives, contestation de la dette), notamment dans le cadre de la mobilité bancaire, où les difficultés persistent (le mandat de mobilité n'est pas exécuté totalement, des prélèvements sont présentés après la date prévisionnelle de transfert, et les comptes sont clôturés avec dette). Les transformations de comptes, par exemple la désolidarisation de comptes joints, sont source d'erreurs, d'incompréhension et de mécontentement. L'attribution d'une autorisation de découvert ou son montant font l'objet de contestations généralement non recevables, car relevant strictement de la politique de risque de La Banque Postale. Les contestations d'écritures regroupent des demandes variées : des frais bancaires ou des saisies, quelques associations de comptes, les délais d'enregistrement, le traitement des dossiers de succession, les demandes de relevés de comptes récents ou anciens, l'accès à la Banque en ligne ou l'activation de Certicode Plus sur le smartphone. En matière de frais, il est fréquent que les requérants saisissent le Médiateur pour obtenir un geste commercial que la Banque a refusé de leur consentir, ou pour contester le principe d'un barème de frais (frais de traitement des dossiers de succession, par exemple). De telles demandes relèvent de la politique commerciale et tarifaire de La Banque Postale, le Médiateur ne peut y donner suite. Les dossiers de « clients fragiles » ne sont plus très nombreux. Ils semblent bien pris en charge par La Banque Postale.

Épargne

621 saisines ont concerné l'épargne, soit 6,40 % du nombre total de saisines et 6,51 % des dossiers recevables (186). L'épargne est un sujet sensible, et les contraintes réglementaires de la Banque sont souvent mal comprises par ses clients.

En matière d'épargne-logement (289 saisines, dont 118 recevables), de nombreux titulaires contestent la clôture d'office de leur PEL en raison d'une insuffisance de versement, la transformation de leur plan en compte sur livret à l'issue de la période de mise à terme, les difficultés pour obtenir un prêt (et la prime d'épargne) car le taux auquel le prêt aurait dû être consenti aurait été supérieur au taux d'usure fixé trimestriellement par la Banque de France.

Plusieurs litiges ont concerné des PEL en cours de transfert, soit vers La Banque Postale soit plus généralement de La Banque Postale vers une autre banque, pour lesquelles les opérations avaient été initiées sans être finalisées. Le Médiateur prend alors contact avec les services spécialisés des deux établissements pour rechercher une issue. Concernant la prime d'État, des incompréhensions fréquentes et quelques anomalies conduisent à expliquer le montant de la prime et ses conditions d'octroi. Enfin, quelques litiges ont porté sur les prélèvements sociaux des non-résidents et le Médiateur a dû rappeler la nécessité de produire un formulaire d'auto-certification.

Les litiges d'épargne ordinaire sont en diminution (332 saisines, dont 68 recevables en 2021 vs 445 saisines, dont 113 recevables en 2020) : les saisines tendant à la récupération du solde de comptes clôturés pour motifs réglementaires (absence de données essentielles concernant leur titulaire, comme la date ou le lieu de naissance) ou pour compte inactif (loi Eckert) sont moins nombreuses. Les saisines concernent aussi des contestations de solde sur des livrets physiques lors de la dématérialisation (opérations non inscrites souvent anciennes), des retraits sur les Livrets A de mineurs ou de majeurs protégés, des ouvertures non finalisées.

Concernant les LEP (livrets d'épargne populaire), les litiges concernent régulièrement la production des avis d'imposition pour justifier de l'éligibilité à leur détention, et les demandes de réouverture.

Crédit immobilier

228 saisines ont concerné le crédit immobilier (2,35 % des saisines), dont 53 recevables (1,85 % des saisines recevables), des chiffres en diminution (4,20 % des saisines en 2020).

Les litiges portent sur le montant des prêts, les intérêts intercalaires, les délais de traitement (instruction des demandes de prêt, décaissement), les remboursements anticipés (délai de mise en œuvre, montant, indemnités de remboursement anticipé, inscriptions FICP), les désolidarisations et transferts de prêt, les demandes de suspension d'échéances, des renégociations antérieures non prises en compte.

Crédit à la consommation

158 saisines ont concerné des crédits à la consommation (1,63 % des saisines vs 3,08 % en 2020), dont 27 recevables. Les litiges portent sur des remboursements anticipés totaux, le montage du crédit, des rachats sortants, la rétrocession des frais, la gestion du crédit, le défaut de conseil lors de la souscription d'une offre promotionnelle « dernière mensualité remboursée », le conseiller ayant parfois omis de préciser que cette offre ne pouvait pas se cumuler avec le bénéfice d'un taux dérogatoire.

Placements financiers et boursiers

263 saisines ont concerné les placements financiers et boursiers, soit 2,71 % des saisines dont 70 dossiers recevables (2,45 %).

Les litiges concernent principalement la qualité des conseils prodigués au regard de l'horizon de placement des supports souscrits et de la sensibilité des clients aux risques des marchés financiers. Plusieurs affaires ont également trait à la pertinence de procéder à la clôture d'un ancien contrat d'assurance-vie suivie d'une nouvelle adhésion, alors que ce type d'opérations comporte des conséquences fiscales et sociales pour les assurés. Plusieurs litiges concernent également les délais observés pour réaliser des arbitrages ou des rachats (partiels ou totaux) dans un contexte de marchés boursiers très volatils.

Plusieurs dossiers révèlent par ailleurs une méconnaissance des règles concernant l'application des prélèvements sociaux lors de retraits d'espèces sur un Plan d'Epargne en Actions ou lors de la clôture de celui-ci.

Assurances

214 saisines ont concerné les assurances (Prévoyance, IARD et Santé), soit 2,2 % des saisines et 0,5 % des litiges traités (14).

S'agissant de la Prévoyance (10 litiges traités), les litiges concernent le caractère aléatoire du coût total des primes à payer lorsque les adhérents optent pour le règlement de cotisations viagères. Les autres affaires ont trait aux conditions de mise en œuvre des contrats.

Dossiers **non recevables**

Un dossier n'est pas recevable lorsque toutes les voies de recours n'ont pas été épuisées (incompétence procédurale) ou lorsque l'objet du litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur (incompétence sur le fond du litige).

Incompétence procédurale

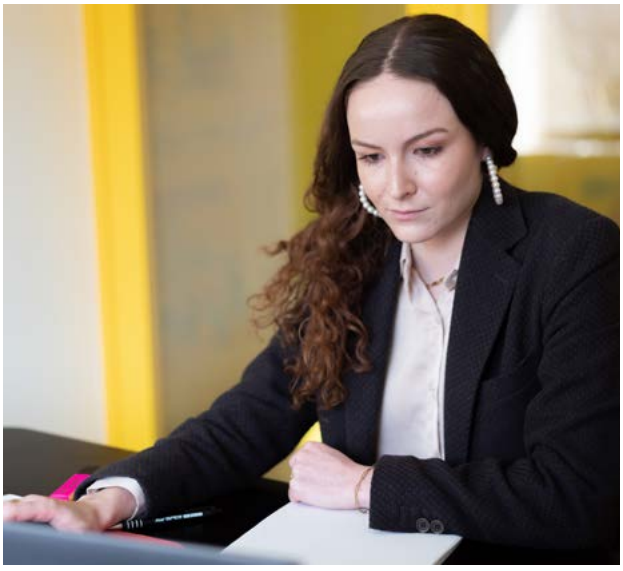
6 851 litiges n'ont pas été recevables en 2021, dont 4 649 pour incompétence procédurale du Médiateur (68 %).

Toute médiation est rendue impossible, en vertu de l'article L. 612-2 du Code de la consommation, lorsque le réclamant n'a pas respecté strictement les étapes préalables à la saisine du Médiateur.

Les clients de la Banque maîtrisent mal les conditions de saisine du Médiateur. La médiation reste trop souvent perçue par les consommateurs comme une émanation ou un substitut du Service Client. Sur les 4 141 dossiers déclarés non recevables pour processus de réclamation non abouti, 1 369 (33,05 %) n'avaient fait l'objet d'aucune réclamation préalable et 2 001 (48,32 %) n'avaient fait l'objet d'aucune intervention en recours après une première réclamation restée infructueuse.

Les sources d'information ne manquent pas cependant. Outre La Banque Postale, qui fait souvent figurer (verso des relevés de compte, convention de compte, contrats, brochures tarifaires, site internet, etc.) le parcours de réclamation du client, le site internet du Médiateur insiste encore plus qu'auparavant sur les démarches obligatoires préalables à une saisine. Je les rappelle aussi systématiquement quand j'accuse réception aux réclamants qui présentent des saisines non abouties.

Pour qu'un litige puisse être examiné en médiation, le demandeur doit justifier au préalable avoir déposé une réclamation écrite afin de résoudre son différend directement auprès du Service Client concerné puis avoir demandé le réexamen de son litige en adressant un recours écrit à La Banque.



Incompétence procédurale	Dossiers	Part
Processus de réclamation inabouti	**4 141**	**89,07 %**
dont pas d'intervention en recours	2 001	48,32 %
dont pas de réclamation préalable	1 369	33,06 %
dont absence de preuve de réclamation/recours	547	13,21 %
dont réclamation préalable trop récente	137	3,31 %
dont intervention en recours trop récente	87	2,10 %
Demande infondée ou abusive	**285**	**6,13 %**
dont absence de qualité ou d'intérêt à agir	113	39,65 %
Trop tardif	**10**	**0,22 %**
Non client de La Banque Postale	**153**	**3,29 %**
Examen par un autre	**60**	**1,29 %**
TOTAL	**4 649**	**100,00 %**

- La saisine prématurée, ou « processus de réclamation inabouti », est donc le principal motif de non recevabilité des dossiers : c'est 89,07 % des saisines non recevables pour incompétence procédurale. Lorsque le dossier est non recevable pour ce motif, le Médiateur l'invite à saisir le niveau approprié et l'informe qu'il peut représenter sa requête s'il n'a pas obtenu de réponse dans le délai requis, ou s'il n'est pas satisfait de la réponse apportée par la Banque. La proportion de situations dans lesquelles la réclamation ou le recours est mentionnée sans que la preuve en soit apportée s'accroit au point de devenir significative 23 items en 2020 (0,6 % des incompétences procédurales), 547 en 2021 (13,21 %).
- La catégorie « trop tardif » devient marginale avec 10 saisines (150 en 2020). Elle concerne des saisines formulées dans un délai supérieur à un an à compter de la première réclamation écrite auprès de la Banque.
- Les parties ont la possibilité de se faire représenter ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. L'intervenant doit alors justifier d'une qualité et d'un intérêt à agir (mandataire ou ayant droit, mandataire judiciaire, association de consommateurs, etc.). Or, il arrive que des tiers saisissent le Médiateur pour le compte d'un réclamant, sans justification particulière et sans mandat valable. 113 saisines ont été déclarées non recevables pour ce motif, le secret professionnel interdisant au Médiateur, comme à la Banque, de délivrer des informations à des personnes non habilitées.
- Certains réclamants ne sont pas clients de La Banque Postale (153 saisines) : personnes à la recherche d'un livret dont ils ont perdu la trace, bénéficiaires de chèques tirés sur La Banque Postale, clients d'autres établissements qui contestent une opération sur un distributeur de billets de La Banque Postale. Ils ont été renvoyés vers leur établissement bancaire pour y déposer une réclamation. Leur nombre a plus que doublé, 63 en 2020, mais leur proportion demeure identique (1,4 % des incompétences procédurales).
- « L'examen par un autre » (60 saisines) concerne des litiges pour lesquels une procédure judiciaire est en cours ou un jugement a été rendu.

Incompétence sur le fond du litige

32 % des saisines non recevables (2 202) l'ont été pour incompétence du Médiateur sur le fond du litige. J'ai en effet pour principe de ne pas m'immiscer dans un certain nombre de domaines qui relèvent de la responsabilité de la Banque.

Incompétence sur le fond	Dossiers	Part
Médiateur incompétent	**1 605**	**72,89 %**
Politique tarifaire	576	35,89 %
Gestion courante	336	20,93 %
Politique de risque	297	18,50 %
Médiateur de l'Assurance	197	12,27 %
Demande d'information	84	5,23 %
Politique commerciale	73	4,55 %
Autres médiateurs	38	2,37 %
La Poste Mobile	4	0,25 %
Autre incompétence sur le fond (1)	**597**	**27,11 %**
TOTAL	**2 202**	**100,00 %**

(1) Notamment des litiges privés, commerciaux ou des escroqueries, dans lesquels l'établissement bancaire n'est pas partie prenante et dont la responsabilité n'est pas engagée. Ces affaires relèvent le plus souvent des autorités judiciaires.

J'ai très souvent été saisi pour des actes de gestion courante : les demandes sont diverses, elles ne justifient pas une médiation, mais une intervention simple de la part des services opérationnels de la Banque, comme par exemple l'envoi de duplicata de relevés de compte, le retour aux relevés papier (contestation de la dématérialisation), l'envoi d'un carnet de chèques, etc. Plusieurs saisines ont concerné des difficultés à activer le service d'authentification forte sur le smartphone. Compte tenu des particularités techniques de ces demandes, qui ne peuvent être résolues que par une cellule informatique nationale, j'ai recommandé à La Banque Postale de confirmer aux clients concernés la prise en charge de leur demande et d'assurer leur suivi effectif et personnalisé jusqu'à l'activation du service.

J'ai pour principe de ne pas m'immiscer dans la politique de risque de l'établissement : 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 qui relèvent du strict exercice du métier d'établissement de crédit.

Je me déclare non compétent sur les demandes de remises de frais, lorsqu'elles ne sont pas justifiées par la réparation d'une erreur de service, c'est-à-dire lorsque la contestation porte exclusivement sur la politique tarifaire de la Banque. Depuis que les pouvoirs publics ont demandé aux banques, fin 2018, de plafonner les frais d'incidents bancaires pour protéger le pouvoir d'achat des personnes financièrement fragiles, les contestations de frais de la part de cette catégorie de clientèles sont devenues rares.

Je décline enfin ma compétence sur les litiges relevant :

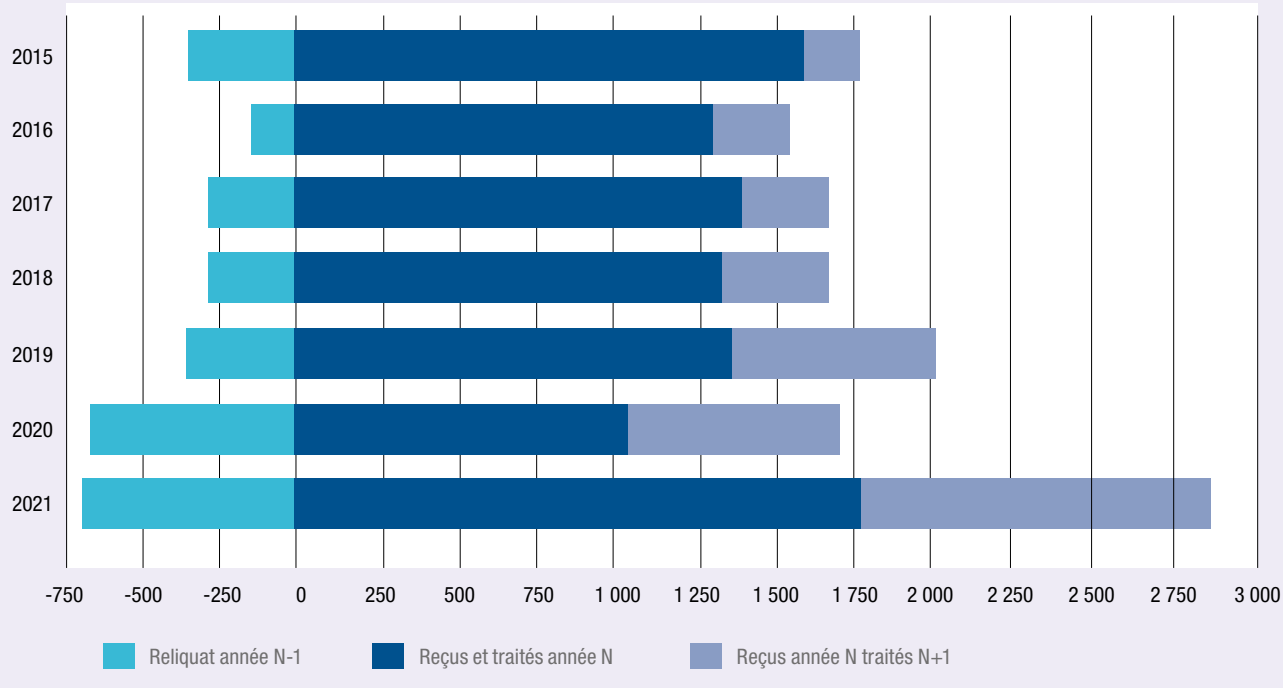
- du Médiateur de l'Assurance (gestion des contrats d'assurance-vie, IARD, Santé), ou d'autres médiateurs lorsque le requérant n'est pas client de La Banque Postale ;
- de la politique commerciale : demandes de renégociation de prêts immobiliers, demandes d'exonération des indemnités de remboursement anticipé de prêts immobiliers (hors cas d'exonération prévus par la loi) ou des frais de renégociation.

Délais de traitement

Le présent rapport d'activité porte sur les dossiers traités entre le 1er janvier et le 31 décembre 2021. En 2021, les médiations ont été rendues pour partie sur des saisines recevables de l'année 2020 (675) et pour partie sur des saisines recevables de l'année 2021 (1 794).

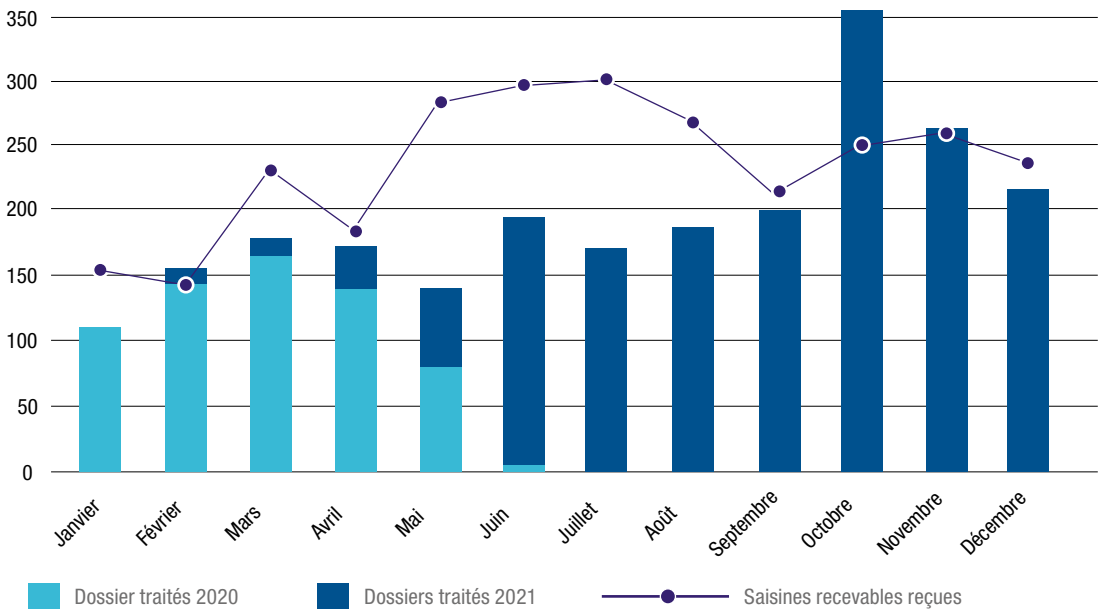
Au total, 2 469 médiations ont été rendues en 2021 pour 2 857 saisines déclarées recevables au cours de la même année, soit un taux d'efficacité de 86 %.

Évolution du nombre de dossiers recevables reçus/traités



Alors qu'en 2019 et 2020, les flux avaient fortement varié selon les trimestres (afflux conséquent de saisines au 1er quadrimestre 2019 ralentissement durant les cinq premiers mois de l'année), la réception des saisines a peu varié d'un trimestre à l'autre en 2021. La recevabilité des saisines, en revanche, s'est notablement améliorée après au fil de l'année. 25 % au premier trimestre, 29 % au deuxième, 31 % au troisième et 32 % au quatrième.

Traitement des dossiers 2020/2021



La période de janvier à mai 2021 a donc été mise à profit pour résorber le stock de saisines 2020.

Cette conjonction d'évènements a conduit à démarrer l'année 2021 avec 675 saisines de l'année 2020 en attente de traitement, et à la terminer avec un nouveau reliquat de 1 063 saisines à instruire.

Temps de constitution de dossiers complets

Le Médiateur ne peut débuter une médiation qu'après réception d'un dossier complet de La Banque Postale. Il n'a, par nature, pas accès aux systèmes d'information de La Banque Postale. Il travaille à partir des pièces que lui fournissent La Banque Postale et les requérants.

Le délai moyen de réception des pièces en provenance de La Banque Postale a été de 27,50 jours pour les dossiers de 2020 et de 28,98 jours pour les dossiers de 2021, soit un délai moyen de 28,58 jours pour l'activité 2021, en augmentation de 3,27 jours par rapport à 2020. Le Médiateur doit ensuite compléter son analyse par des échanges de courriers électroniques ou des appels téléphoniques directement auprès des services ou des requérants avant de pouvoir émettre une proposition.

Délai d'émission des propositions

L'orientation des dossiers a été effectuée 2,43 jours après leur enregistrement. Les notifications de recevabilité des saisines recevables ont été établies en 1,14 jour en moyenne après l'orientation. Ainsi, la notification de la recevabilité de la saisine a été envoyée 3,57 jours après son enregistrement, soit un délai peu différent de celui de 2020 (3,45 jours) alors que le nombre de saisines traitées en 2021 (recevable et non recevables) s'est accru de 64 %.

Le délai global de traitement des dossiers entre la notification de l'accusé de réception et l'envoi de la proposition au réclamant a été de 117,92 jours en moyenne, à peine plus qu'en 2020 (117,54 jours) alors que le nombre de litiges traités a augmenté de 45 %.

Les requérants sont systématiquement avisés de la prolongation du délai de traitement de leur saisine quand il apparaît qu'elle excèdera le délai de 90 jours.

Délai de traitement des dossiers traités en 2021

Identification	Reçus 2020		Reçus 2021		Total		
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Cumul
Moins 5 sem.	8	1,19 %	250	13,94 %	258	10,45 %	10,45 %
5 à 9 sem.	22	3,26 %	188	10,48 %	210	8,51 %	18,96 %
10 à 13 sem.	62	9,19 %	190	10,59 %	252	10,21 %	29,16 %
14 à 18 sem.	135	20,00 %	178	9,92 %	313	12,68 %	41,84 %
19 à 22 sem.	216	32,00 %	727	40,52 %	943	38,19 %	80,03 %
23 à 26 sem.	154	22,81 %	173	9,64 %	327	13,24 %	93,28 %
Plus 26 sem.	78	11,56 %	88	4,91 %	166	6,72 %	100 %
Total	**675**	**100 %**	**1794**	**100 %**	**2469**	**100 %**	

Le délai strictement imputable au Médiateur pour émettre une proposition, une fois décompté le temps de réponse des services, a été en moyenne de 89,35 jours, en amélioration de 2,88 jours par rapport à l'année 2020 (92,23 jours).

Délai de traitement imputable au Médiateur des dossiers traités en 2021

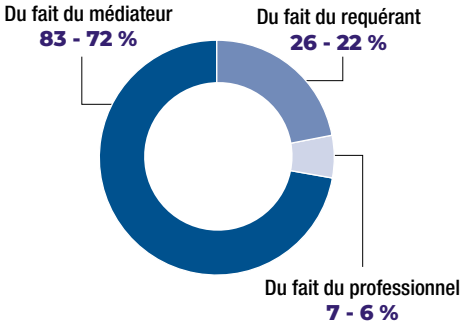
Identification	Reçus 2020		Reçus 2021		Total		
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Cumul
Moins 5 sem.	66	9,78 %	497	27,70 %	563	22,80 %	22,80 %
5 à 9 sem.	44	6,52 %	194	10,81 %	238	9,64 %	32,44 %
10 à 13 sem.	87	12,89 %	192	10,70 %	279	11,30 %	43,74 %
14 à 18 sem.	187	27,70 %	526	29,32 %	713	28,88 %	72,62 %
19 à 22 sem.	191	28,30 %	283	15,77 %	474	19,20 %	91,82 %
23 à 26 sem.	69	10,22 %	64	3,57 %	133	5,39 %	97,21 %
Plus 26 sem.	31	4,59 %	38	2,12 %	69	2,79 %	100 %
Total	**675**	**100 %**	**1794**	**100 %**	**2469**	**100 %**	

Nature des conclusions

Sur les 2 469 saisines recevables traitées, 2 353 médiations ont été rendues (95 %) et 116 ont été interrompues (5 %).

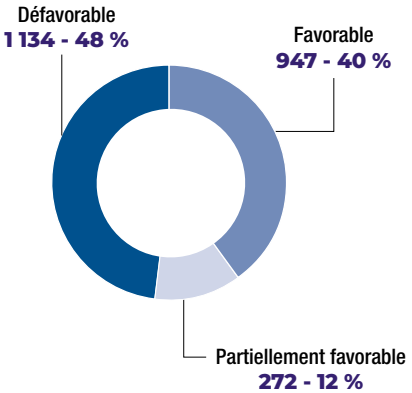
Conclusion des médiations	2020	2021	Total	Part
Médiations interrompues	**31**	**85**	**116**	**5 %**
Médiations rendues	**644**	**1 709**	**2 353**	**95 %**
Total	**675**	**1 794**	**2 469**	**100 %**

- **Médiations interrompues :** les médiations sont dites « interrompues » lorsqu'il n'y a plus matière à poursuivre une médiation. On recense trois motifs d'interruption :
  - **du fait du Médiateur,** les dossiers réglés avant que l'instruction du litige ne soit menée à son terme, (83),
  - **du fait du requérant,** en cas de désistement (26),
  - **du fait du professionnel,** quand il apparaît que le requérant n'est pas client de La Banque Postale, qu'une décision judiciaire a été rendue ou qu'une procédure est en cours (7).



Ces médiations interrompues donnent lieu à un courrier de clôture, après un examen rapide du dossier.

- **Médiations rendues :** elles donnent lieu à une analyse approfondie des faits et du référentiel juridique et se concluent par une proposition favorable, partiellement favorable ou défavorable au requérant. La proportion de propositions favorables et partiellement favorables atteint 52 %, en très forte augmentation par rapport à 2020 (32 %). Pour 494 litiges, parmi les 947 litiges s'étant soldés par une issue favorable, La Banque Postale s'est déclarée disposée à donner pleine satisfaction à la revendication indemnitaire du requérant. L'instruction de ces dossiers s'en est trouvée grandement allégée. **Ce résultat s'explique notamment par les très nombreux dossiers d'escroqueries pour lesquels aucun motif de remboursement n'a été constaté en amont de la médiation, ni dans le cours du processus de médiation, et par ceux relatifs à des mises en conformité réglementaire, qui peuvent illustrer un certain manque de pédagogie mais pas une faute de la Banque.**



Contestations des médiations

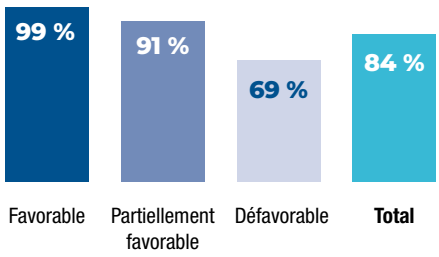
Mes propositions sont simultanément transmises au requérant et à La Banque Postale, accompagnées d'un formulaire sur lequel les parties sont appelées à manifester leur désaccord éventuel. Elles disposent d'un délai de 14 jours à compter de la date figurant sur la proposition pour accepter ou refuser son application. Le silence vaut acceptation. Celles des parties qui souhaitent refuser la position du Médiateur doivent lui renvoyer le formulaire par courrier ou par voie électronique.

La Banque Postale n'a refusé aucune proposition émise. 382 requérants les ont refusées.

84 % des requérants ont donc accepté les conclusions des médiations rendues. C'est un bon résultat compte tenu de la forte proportion d'avis défavorables (48 %). Ces avis défavorables recueillent un taux d'acceptation de 69 %. Ce chiffre semble confirmer tout l'intérêt de l'effort du Médiateur à faire œuvre de pédagogie lorsqu'il ne peut pas donner satisfaction, un tiers neutre et impartial étant parfois jugé plus crédible pour expliquer le cadre juridique d'un dossier ou pour « décortiquer » un calcul de taux ou de frais.

Taux d'acceptation des médiations	Refus	Acceptation	Total	% Accept.
Favorable	10	937	947	99 %
Partiellement favorable	24	248	272	91 %
Défavorable	348	786	1 134	69 %
TOTAL	**382**	**1 971**	**2 353**	**84 %**

Taux d'acceptation des médiations rendues



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

Le résultat de la médiation reste confidentiel. Les requérants sont informés que ma position et les informations recueillies au cours de la médiation sont confidentielles et ne peuvent être divulguées aux tiers ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord express des parties.

Aspects financiers

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

Sur 2 469 médiations traitées, j'ai proposé d'indemniser 932 requérants (3,75 %) pour un montant total de 2 360 721 euros près de quatre fois plus qu'en 2020 (672 811 €). Le montant moyen s'est établi à 2 533 € par dossier indemnisé (1 398 € en 2020). L'amplitude des indemnisations va de 6,90 € à 63 000 €.

Les moyens de paiement représentent plus de 80 % du montant total, l'essentiel du solde revenant aux problématiques d'épargne (10 %) et de placements (5 %).

De nombreuses propositions favorables ne se concluent pas par une indemnisation : c'est notamment le cas lorsque le Médiateur a procédé à des recherches pour permettre au requérant de retrouver la trace d'un compte d'épargne, pour rouvrir un compte clôturé à tort, pour rectifier une erreur d'écriture, pour obtenir la résiliation d'un contrat, pour la restitution d'avoir, etc. À ce titre, l'indemnisation moyenne proposée ne reflète pas tous les enjeux des demandes de médiation.



06 ANNEXES

Organisation de la Médiation de la consommation



1 Médiateur de la consommation du groupe La Poste, Médiateur de la consommation de La Banque Postale

1 Directeur de projets

1 Responsable administratif et communication

3 Assistantes administratives :
- Prise en charge et enregistrement des saisines
- Emission des propositions et clôture des dossiers

Médiations Courrier – Colis – Chronopost - Services

1 Directeur du traitement

5 Responsables de traitement*

1 Chargée de suivi des dossiers

* dont le DPO, l'administrateur SI et le responsable MOA.

Médiations Bancaires

1 Directeur du traitement

5 Responsables de traitement

1 Chargée de suivi des dossiers

Formations suivies en 2021 par les membres de la Médiation

- Sensibilisation à la médiation
  (1 jour) par l'Institut de la Gestion Publique et du Développement Economique (IGPDE-Ministère de l'Economie, des Finances et de la Relance) en partenariat avec le Club des Médiateurs de services au public (CMSP) → *3 personnes*
- Cas pratiques de fraude aux moyens de paiement
  (1 jour) par le Cercle des médiateurs bancaires (CMB) → *1 personne*
- Communiquer efficacement avec son environnement
  (2 jours) par l'Edition Formation Entreprise (EFE Formation) → *1 personne*

Charte du Médiateur de la consommation

La présente charte est prise en application des dispositions du titre 1er du Livre VI du Code de la consommation, des articles L. 316-1 et L. 612-1 du Code monétaire et financier et de l'article R. 1-1-18 du Code des postes et des communications électroniques.

I. Le Médiateur de la consommation :

1. Le Médiateur de la consommation, ci-après dénommé « le Médiateur », est une personnalité reconnue pour son indépendance et son impartialité, désignée à l'issue d'une procédure transparente, sur proposition du Président-directeur général du groupe La Poste, par un organe collégial composé de deux représentants du groupe et de deux représentants des consommateurs, conformément à l'article L. 613-2 du Code de la consommation. Il est ensuite référencé en tant que Médiateur de la consommation conformément aux articles L. 615-1 et 2 du Code de la consommation.
2. Son mandat est exercé pour une durée de trois ans, renouvelable. La Commission de Contrôle et d'Évaluation de la Médiation de la Consommation (CECMC) est informée du renouvellement du mandat et procède à son examen conformément aux dispositions des articles L. 615-1 et 2 du Code de la consommation.
3. Il s'engage à ne travailler ni pour le groupe La Poste ni pour La Banque Postale, une fédération professionnelle ou une organisation dont La Poste ou ses filiales est membre pendant la période de trois ans qui suit la cessation de ses fonctions de Médiateur de la consommation.
4. Les services du Médiateur sont distincts des organes opérationnels de La Poste et exclusivement dédiés à l'accomplissement de sa mission. Le Médiateur dispose d'un budget spécifique et suffisant en emplois et crédits pour exercer l'ensemble de ses missions.
5. Le Médiateur est rémunéré indépendamment des résultats des processus de médiation.
6. Le Médiateur ne reçoit aucune injonction ou instruction des parties. Il exerce sa mission avec impartialité, compétence et diligence.

II. Champ de compétence du Médiateur de la consommation :

1. Le Médiateur peut être saisi de tout litige individuel national ou transfrontalier découlant de l'offre des produits ou services du groupe La Poste et de La Banque Postale, dès lors que ceux-ci ont décidé de le choisir comme Médiateur de la consommation conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation. Toutefois, les offres de téléphonie commercialisées par le groupe La Poste relèvent de la compétence du Médiateur des communications électroniques. Les litiges relatifs à l'exécution des contrats découlant d'offres commercialisées par le groupe La Poste au nom et pour le compte de Professionnels n'appartenant pas au groupe La Poste, relèvent de la compétence du Médiateur désigné par le Professionnel concerné. Les litiges entrant dans le champ de compétence de l'Autorité des Marchés financiers (AMF) sont répartis entre le Médiateur de l'AMF et le Médiateur du groupe La Poste selon une convention conforme aux dispositions de l'article L. 612-5 du Code de la consommation, le demandeur disposant du choix, à sa seule convenance, de s'adresser soit au Médiateur de l'AMF, soit au Médiateur de La Banque Postale.
2. Le Médiateur ne peut être saisi que par les consommateurs, au sens de l'article liminaire du Code de la consommation.
3. Sont exclus les simples demandes d'information, les critiques ou protestations à caractère général, les demandes de conseils, les litiges relevant de la politique générale du groupe La Poste et de La Banque Postale (par exemple la politique tarifaire, le refus de crédit, la conception des produits, etc.) ou qui mettent en cause des textes législatifs ou réglementaires.

III. Recours à la médiation de la consommation - saisine :

1. Les consommateurs peuvent saisir le Médiateur directement ou par l'intermédiaire d'un mandataire. En application des dispositions de l'article L. 612-1 du Code de la consommation, ils doivent justifier de l'existence d'un litige non résolu les opposant personnellement au groupe La Poste et à La Banque Postale. La médiation est gratuite pour le demandeur. Les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.
2. La saisine, accompagnée des justificatifs nécessaires, est introduite soit en ligne, sur le site Internet du Médiateur, soit hors ligne, aux adresses : *Le Médiateur de la consommation du groupe La Poste, CP Y812, 5 rue du Colonel Pierre Avia,75757 PARIS CEDEX 15 »* ou, s'agissant des litiges concernant La Banque Postale : *« Le Médiateur de la consommation de La Banque Postale, 115 rue de Sèvres, CP G009, 75275 PARIS CEDEX 06 ».* La saisine est effectuée en langue française.
3. Les échanges d'informations par voie électronique entre les parties et le Médiateur sont possibles. S'il y a lieu, ils peuvent également intervenir par voie postale.
4. Un litige ne peut pas être examiné par le Médiateur lorsque :
   a) le consommateur ne justifie pas, lors de sa saisine, avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige auprès des services de réclamations compétents de La Poste ou de la filiale concernée selon les modalités indiquées par celles-ci, qui comprennent, pour certains d'entre eux, un double niveau d'examen du dossier par les Services Clients. L'absence de réponse au terme d'un délai de deux mois suivant le dépôt de la réclamation via le canal indiqué, permet la saisine effective du Médiateur de la consommation ;
   b) la saisine ou le litige sont manifestement infondés ou abusifs dans la forme ou le fond ;
   c) le litige a été précédemment ou est, au moment de la saisine, examiné par un autre Médiateur ou une juridiction ;
   d) le consommateur a saisi le Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de la première réclamation déposée auprès de La Poste ou de La Banque Postale et plus précisément auprès du service de réclamations concerné

dont il est à même de justifier ; il est, par conséquent, conseillé au consommateur de garder copie du courrier ou courriel adressé au service concerné ;
e) le litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur.

5. En cas de non-recevabilité de sa saisine, le Médiateur informe le consommateur du rejet de sa demande dans un délai de trois semaines à compter de la date de réception de celle-ci. La décision de rejet est motivée. Le dossier est, selon les cas, renvoyé au Médiateur compétent ou au consommateur.
6. La décision de recevabilité peut être annulée en cours de médiation si un motif d'irrecevabilité se révèle en cours d'instruction du dossier (requérant se présentant initialement comme partie au litige et ne l'étant pas en réalité, les instances judiciaires ont été saisies pour le même litige). La médiation est alors réputée ne pas avoir été exercée.

IV. Déroulement du processus de médiation de la consommation :

1. Le Médiateur formule sa proposition de solution au plus tard dans un délai de trois mois à compter de la notification de la saisine prévue en IV.3.
2. Ce délai peut exceptionnellement être prolongé en cas de litige complexe, notamment à l'international, en raison de difficultés particulières de l'instruction, soit à la demande du Médiateur, soit à la demande des parties. Dans tous les cas, le Médiateur en informe les parties et leur indique la date prévue pour l'émission de la proposition de solution.
3. Lorsque le dossier est recevable, le Médiateur informe les parties de l'ouverture du processus de médiation et en indique le point de départ par une notification les informant :
- de la recevabilité du dossier et de sa prise en charge ;
- du droit dont elles disposent de se retirer à tout moment du processus.
4. Le Médiateur procède à l'instruction du dossier au vu des positions et arguments respectifs des parties, afin de proposer, à défaut d'accord amiable entre les parties, une solution au litige, dans le respect des textes et du droit en vigueur ou, si les circonstances de l'espèce le justifient, en équité.
5. À cette fin, le Médiateur invite les parties à lui communiquer toutes les pièces complémentaires qu'il estime nécessaires dans les délais les plus brefs.
6. Le Médiateur, sous réserve du respect du strict anonymat des personnes et du respect du secret des affaires, peut communiquer aux parties, s'il l'estime utile ou à la demande, les éléments versés au dossier par chacune d'elles.
7. À défaut d'accord entre les parties, le Médiateur formule une proposition de solution motivée, rédigée en français, ayant valeur de proposition de règlement amiable du différend. Il la communique aux parties par voie postale ou électronique en rappelant : la faculté pour les parties d'accepter ou de refuser la solution proposée ainsi que les modalités d'acception ou de refus, qui doivent être exercées au plus tard 14 jours après l'émission de la proposition de solution ;
- la possibilité de porter le différend devant une juridiction ;
- le fait que la proposition de règlement amiable peut être différente de la décision d'un tribunal statuant strictement en droit.
8. Les parties disposent d'un délai de 14 jours à compter de la date figurant sur la proposition de solution pour accepter ou refuser son application. Celles des parties qui souhaitent refuser la proposition de solution du Médiateur doivent renvoyer au Médiateur par courrier ou par voie électronique le formulaire qui leur est adressé en accompagnement de la proposition de solution. La proposition de solution ne sera alors pas mise en œuvre. Sans retour dans ce délai, la proposition sera considérée comme acceptée par les parties.
9. Le processus prend fin.
- En cas d'acceptation de la proposition du Médiateur par les parties, la médiation est close ; les parties s'engagent à exécuter la proposition du Médiateur ; si cette exécution est effective, elles ne pourront plus saisir la justice à moins que de nouveaux éléments ne soient produits au dossier. L'accord entre les parties n'a pas de force exécutoire en lui-même et repose sur leur seule volonté de se conformer à la solution qu'elles ont acceptée. Pour donner force exécutoire à l'accord, les parties n'ont d'autre moyen que de saisir le juge aux fins de demander son homologation.
- En cas de refus de l'une des deux parties de la proposition du Médiateur, la médiation est close ; il peut être fait appel au juge pour trancher le litige.

V. Recours - prescription :

1. Les parties sont informées que la procédure de médiation n'exclut pas la saisine d'un tribunal ou de toute autre instance compétente.
2. La proposition de médiation, dépourvue de portée obligatoire, ne peut en aucun cas faire l'objet d'un recours. Aucune contestation ne sera prise en compte.
3. La saisine du Médiateur suspend le cours de la prescription selon les modalités prévues par les textes en vigueur.
4. Pour le décompte de la durée de suspension de la prescription, la médiation commence à la notification de la saisine telle que prévue à l'article IV.3 et se termine à la date d'émission de la proposition de solution ou de l'accord trouvé entre les parties.

VI. Confidentialité :

1. Le Médiateur et ses collaborateurs sont tenus au secret professionnel.
2. Les constatations recueillies au cours de l'enquête de médiation sont strictement confidentielles et elles ne peuvent, à l'instar de tout ou partie du texte de la proposition de solution qui en découle, être divulguées à des tiers au litige et, dans ce cadre, reproduites sur quelque support de communication que ce soit sans l'accord exprès des parties et du Médiateur, sauf en cas de disposition spécifique prévue par les textes en vigueur.
3. La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le consommateur pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction du dossier.

VII. Loyauté – conflits d'intérêt :

1. Le Médiateur s'interdit de représenter ou conseiller les parties dans une procédure relative au litige faisant ou ayant fait l'objet de la médiation.
2. Conformément à l'article R. 613-1 du Code de la consommation, le Médiateur informe sans délai les parties de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si l'une des parties refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du Médiateur. Le Médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties.

VIII. Information – communication :

1. Le Médiateur met à la disposition du public, sur son site Internet ou, sur demande, sur support durable, son rapport annuel d'activité, comportant, notamment, les informations prévues par les articles R. 614-2 du Code de la consommation.
2. Le rapport annuel d'activité fait l'objet d'une présentation, une fois par an, au Président-directeur général du groupe La Poste, au Président du Directoire de La Banque Postale et à toutes les instances concernées, dont les associations de consommateurs agréées.
3. Dans tous les cas, le Médiateur met en évidence les problèmes récurrents ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges. Ces informations peuvent être assorties de recommandations relatives à la manière de les prévenir, de les éviter et de les résoudre.
4. Le Médiateur propose au Président-directeur général du groupe La Poste et au Président du Directoire de La Banque Postale toute mesure à caractère général lui paraissant susceptible soit d'améliorer les rapports entre La Poste ou ses filiales et les consommateurs ou usagers, soit d'optimiser le traitement des litiges ou leur prévention. Il propose dans les mêmes conditions les mesures particulières de même nature aux directeurs du groupe concernés.
5. De même, il avertit les responsables de La Poste et de La Banque Postale de tout risque grave de litige qu'il pourrait déceler, en leur faisant part de ses éventuelles suggestions.
6. Dans le cadre de la médiation de la consommation, le Médiateur communique tous les deux ans au moins à la CECMC, conformément à l'article L. 614-5 du Code de la consommation, les informations dont la liste est fixée à l'article R. 614-4 du même Code.

IX. Coopération et échanges de bonnes pratiques :

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



Modalités des réclamations préalables définies par le groupe La Poste avant possibilité de saisine du Médiateur de la consommation

La plupart des services de réclamations du groupe La Poste prévoient, avant la saisine du Médiateur, qu'une demande de réexamen du dossier soit effectuée auprès des services préposés à cet effet. Si ce recours ne permet pas de résoudre le litige, le consommateur peut alors saisir le Médiateur.

Le litige concerne...	Les services Courrier-Colis de La Poste	Les autres entités du groupe La Poste (Chronopost, Médiapost, DPD Group, SRT, VELIGO, nouvelles activités...)	La Banque Postale et ses filiales
Niveau 1 de réclamation	Voir art. 6 des CGV Courrier-Colis de La Poste pour les quatre différentes modalités	Voir leurs sites internet respectifs (modalités spécifiques)	Réclamation écrite auprès de l'établissement bancaire ou du centre financier
Recours obligatoire	**OUI**	**NON**	**OUI**
Niveau 2 de réclamation réexamen du dossier **(Recours)**	• **Pour le Courrier :** Instance **Recours** du Service Client Courrier BP 63043 33503 LIBOURNE CEDEX • **Pour le Colis :** Service Client Colissimo **Recours** 14 rue Antoine de Saint-Exupéry BP 7500 88107 SAINT-DIE-DES-VOSGES CEDEX		• **Pour La Banque Postale :** Service **Recours** TSA 10400 69945 LYON CEDEX 20 • **Pour les filiales :** voir les conditions générales de la filiale

Comment faire appel au Médiateur de la consommation ?

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

1. **Coordonnées du demandeur :** nom, prénom, qualité (personne physique ou morale), adresse postale ; numéro de téléphone et adresse électronique le cas échéant ; raison sociale pour les personnes morales.
2. **Justificatif du mandat** si la saisine est effectuée pour le compte d'autrui (les avocats, conseils et protections juridiques, associations de consommateurs en sont dispensés).
3. **Exposé de l'objet du litige :**
   - Que concerne-t-il ?
   - Quelle est la demande précise ?

   [Que demandez-vous au Médiateur ?]
   (En cas de demande de dédommagement, montant précis demandé ?)
   - Sur quel fondement ?

   [Quels sont vos arguments, juridiques ou non ?]
4. Copie des réclamations de 1er et 2nd niveau **(Recours)** déposées auprès de La Poste ou de La Banque Postale, et des réponses obtenues.
5. **Éléments de preuve** venant à l'appui de la demande
   - Éléments matériels de preuve (incluant photographies).
   - Justificatifs du préjudice : justificatifs de valeur, factures, etc., en cas de demande de dédommagement.
6. Toute autre pièce que le demandeur juge utile à la compréhension du dossier.

La Médiation est une entité indépendante.

Il faut lui présenter un dossier complet, **après avoir épuisé tous les recours internes,** sans omettre les pièces des dossiers que vous avez précédemment déposés auprès de La Poste, de La Banque Postale ou d'une autre filiale.

Le dossier complet doit être envoyé :

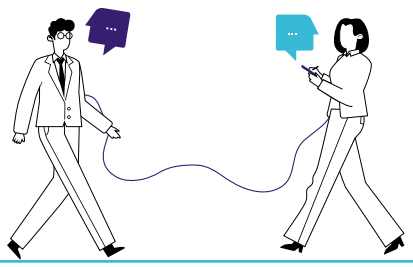
Par courrier

Le Médiateur de la consommation du groupe La Poste
5 rue du Colonel Pierre Avia
Case Postale Y812
75757 PARIS CEDEX 15

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

Via internet

https://mediateur.groupelaposte.com/pages/faire-appel-au-mediateur-saisine-en-ligne



Les membres du Club des Médiateurs de services au public*

https://clubdesmediateurs.fr

Enseignement agricole technique et supérieur
M. Mohamed AARABI
https://agriculture.gouv.fr/le-mediateur-de-lenseignement-agricole

Communications électroniques
Mme Valérie ALVAREZ
www.mediation-telecom.org/

Région Ile de France
M. Laurent BATSCH
www.iledefrance.fr/saisir-le-mediateur-de-la-region-ile-de-france

Mutualité Sociale Agricole
M. Roland BAUD
www.msa.fr/lfp/le-mediateur-de-la-msa

Ministère de l'économie, des finances et de la relance
M. Christophe BAULINET
www.economie.gouv.fr/mediateur

Education nationale
Mme Catherine BECCHETTI-BIZOT
https://www.education.gouv.fr/le-mediateur-de-l-education-nationale-et-de-l-enseignement-superieur-41528

Eau
M. Bernard JOUGLAIN
www.mediation-eau.fr

Fédération Bancaire Française
Mme Marie-Christine CAFFET
https://lemediateur.fbf.fr/

France 2 France 3 France Télévisions
M. Jérôme CATHALA/M. Gérald PRUFER
www.francetelevisions.fr/et-vous/aide-et-contact/les-mediateurs

Energie
M. Olivier CHALLAN BELVAL
www.energie-mediateur.fr

RATP
Mme Betty CHAPPE
www.ratp.fr/mediateur/

SNCF
M. Jean-Luc DUFOURNAUD
www.sncf.com/fr/service-client/gestion-des-litiges/mediateur-sncf/saisir-le-mediateur

ASSURANCE
M. Arnaud CHNEIWEISS
www.mediation-assurance.org

AVOCATS
M. Carle PASCAREL
https://mediateur-consommation-avocat.fr/

AMCT - COLLECTIVITÉS TERRITORIALES
M. Christian LEYRIT
www.amct-mediation.fr

Autorité des Marchés Financiers
Mme Marielle COHEN-BRANCHE
www.amf-france.org/fr/le-mediateur

EDF
Mme Bénédicte GENDRY
https://mediateur.edf.fr/mediation?id=accueil

Cercle des Médiateurs Bancaires
M. Yves GÉRARD
https://cerclemediateursbancaires.fr/

Caisse des Dépôts
Mme Anne GUILLAUMAT de BLIGNIERES
www.caissedesdepots.fr/mediation

ASP
M. Francis LAMBERT
www.asp-public.fr/engagements/mediation/le-mediateur

ENGIE
M. Jean-Pierre HERVÉ
www.mediateur-engie.com

Notariat
M. Christian LEFEBVRE
https://mediateur-notariat.notaires.fr/

Groupe La Poste et La Banque Postale
M. Eric MOITIÉ
https://mediateur.groupelaposte.com

Sécurité sociale des travailleurs indépendants
M. Jean-Pierre NAUDON
www.secu-independants.fr/saisir-le-mediateur/

Entreprises
M. Pierre PELOUZET
www.economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises

ASF
M. Armand PUJAL
https://lemediateur.asf-france.com/

E-commerce FEVAD
M. Bernard SIOUFFI
www.mediateurfevad.fr

Tourisme et Voyage
M. Jean-Pierre TEYSSIER, Président du Club
www.mtv.travel

Pôle Emploi
M. Jean-Louis WALTER
www.pole-emploi.fr/employeur/vos-droits-vis-a-visde-pole-emp/le-mediateur-de-pole-emploi.html

Membre de droit du Club

M. Daniel AGACINSKI
Représentant de la Défenseure des droits
Par courrier gratuit, sans affranchissement
Libre réponse 71120
75342 PARIS CEDEX 07

* au 5 janvier 2022



https://mediateur.groupelaposte.com

04/2022 - Le Médiateur de la consommation du groupe La Poste - Droits réservés
ISSN 2648-9708
Conception et réalisation : character
Crédits photo : La Poste, Kim Redler, Tim Gouw
Impression : Le magasin du Print