

LE MÉDIATEUR DU GROUPE LA POSTE

RAPPORT 2019

LE GROUPE LA POSTE

LETTRE AU PRÉSIDENT



Paris, le 25 avril 2020

Monsieur le Président,

L'activité de la médiation de la consommation exercée dans le périmètre de l'objet social du Groupe La Poste a été marquée, en 2019, par des évolutions tant de niveau que de contenu. Sur le plan du volume d'activité, au-delà d'une légère baisse du nombre de saisines reçues (- 3,8 %), le nombre de celles recevables en médiation, et donc à instruire au fond, a augmenté de 10,4 % au total (+ 380 dossiers) et notamment de 19,6 % dans le domaine bancaire (+ 333 dossiers). Dans ces conditions, l'impératif du maintien de la qualité de l'instruction des dossiers a été corrélé avec une hausse des délais moyens de cette instruction. Le volume global des saisines à traiter et leur répartition sont la résultante d'évolutions qualitatives qui relèvent de plusieurs inducteurs :

• **les évolutions techniques et sociétales sous-jacentes** (par exemple la forte progression du commerce en ligne, y compris international, qui se traduit par des contestations de livraison de colis ; l'augmentation des escroqueries *via* des courriels ou des appels téléphoniques malveillants, qui conduit des consommateurs à contester les opérations de paiement consécutives) ;

• **les évolutions législatives** (lois sur la mobilité bancaire ou sur les comptes inactifs) qui génèrent des contestations de leurs conditions respectives de mise en œuvre (retards pour la première, absence d'information pour la seconde) ;

• **des phénomènes d'actualité imprévisibles** (faillite de compagnies aériennes amenant des consommateurs à demander le remboursement des prestations non réalisées).

Autrement dit, comme en géopolitique, la « fin de l'histoire » n'existe pas non plus en matière de litiges de la consommation.

Elle n'existe pas davantage en ce qui concerne la capacité des professionnels à répondre aux interrogations et réclamations des consommateurs, que ce soit du fait des évolutions réglementaires, techniques, organisationnelles, ou encore de la rotation naturelle des personnels qui suppose un effort récurrent et systématique de formation sur les procédures de traitement des réclamations. Et si le litige peut naître de réelles défaillances des professionnels concernés dans le Groupe, dans l'exécution du service ou dans le traitement des réclamations, il peut venir aussi d'une exaspération préexistante du consommateur, d'une mauvaise interprétation de sa part des conditions réglementaires ou contractuelles, ou encore d'un emballement ponctuel et collectif dans les réseaux « sociaux » sur un sujet donné.

Dans ce contexte, la pédagogie doit venir compléter la panoplie du droit et de l'équité pour examiner les saisines. Les échanges et les travaux menés, tant dans le Club des Médiateurs de services au public que dans le Cercle des Médiateurs bancaires, sont à cet égard particulièrement utiles pour aider à se forger une doctrine sur la médiation en général et sur des sujets d'actualité en particulier.

Enfin, le fait de fournir un espace neutre d'échange entre les professionnels et les associations de consommateurs favorise la prise de conscience par chacun des acteurs concernés des contraintes et attentes des autres parties prenantes, que ce soit sur les services pris globalement ou sur des thèmes ponctuels comme la protection des données personnelles dans les activités numériques ou la mission d'accessibilité bancaire confiée à La Banque Postale, qui ont été abordés en 2019.

Toutes ces actions seront poursuivies en 2020, tout comme celle menée pour améliorer encore la fluidité technique du traitement des saisines. Cette dernière le sera avec pragmatisme, avec toujours à l'esprit que, par définition, un médiateur a vocation à faciliter les choses pour les consommateurs et en particulier pour les plus fragiles, ce qui suppose de ne pas contribuer, de par ses propres procédures, au creusement du fossé numérique ni à la désincarnation des relations commerciales ou institutionnelles que déplorent beaucoup d'entre eux dans leurs courriers et dont le Défenseur des droits s'est fait l'écho dans un rapport de 2019.

Je vous prie de croire, Monsieur le Président, à l'assurance de mes sentiments respectueux.

Gilles Maindrault,
Médiateur du Groupe La Poste
Médiateur de La Banque Postale

SOMMAIRE

01 Activité consolidée de la médiation de la consommation p. 4/7

02 Demandes de médiation relatives au Courrier p. 8
- Focus 2019 p. 9/10
- Exemples de médiation p. 11/13
- Recommandations du Médiateur au professionnel p. 14/16
- Activité de médiation p. 17
- Analyse des médiations p. 18/19

03 Demandes de médiation relatives à Colissimo p. 20
- Focus 2019 p. 21/22
- Exemples de médiation p. 23/26
- Recommandations du Médiateur au professionnel p. 27/30
- Activité de médiation p. 31
- Analyse des médiations p. 32/33

04 Demandes de médiation relatives à GeoPost p.34
- Exemples de médiation p. 35/36
- Recommandations du Médiateur au professionnel p. 37/38
- Activité de médiation p. 39
- Analyse des médiations p. 40/41

05 Demandes de médiation relatives à La Banque Postale p. 42
- Focus 2019 p. 43/46
- Exemples de médiation p. 47/54
- Recommandations du Médiateur au professionnel p. 55/60
- Activité de médiation p. 61
- Analyse des médiations p. 62/69

06 Annexes p. 70
- Environnement de la médiation p. 71/73
- Charte du Médiateur de la consommation du Groupe La Poste, Médiateur de la consommation de La Banque Postale p. 74/76
- Le Club des Médiateurs de services au public p. 77
- Guide pratique p. 78
- Site du Médiateur p. 79



01

ACTIVITÉ CONSOLIDÉE DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

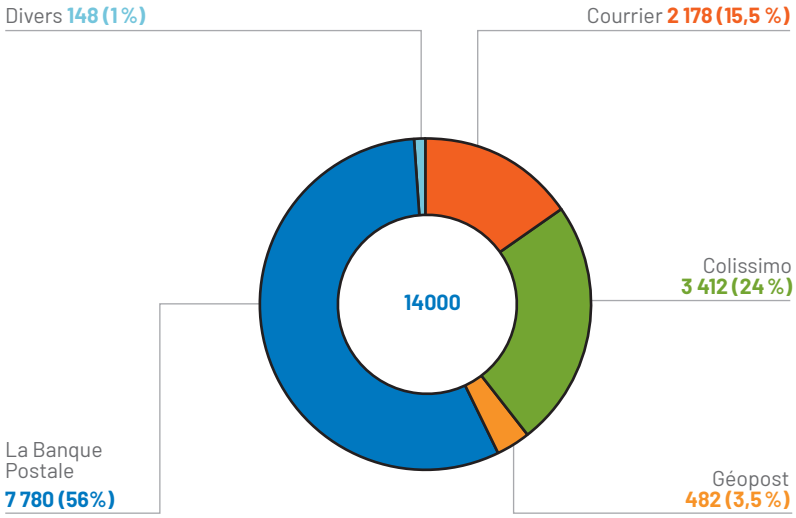
P. 4/7

ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION DU GROUPE

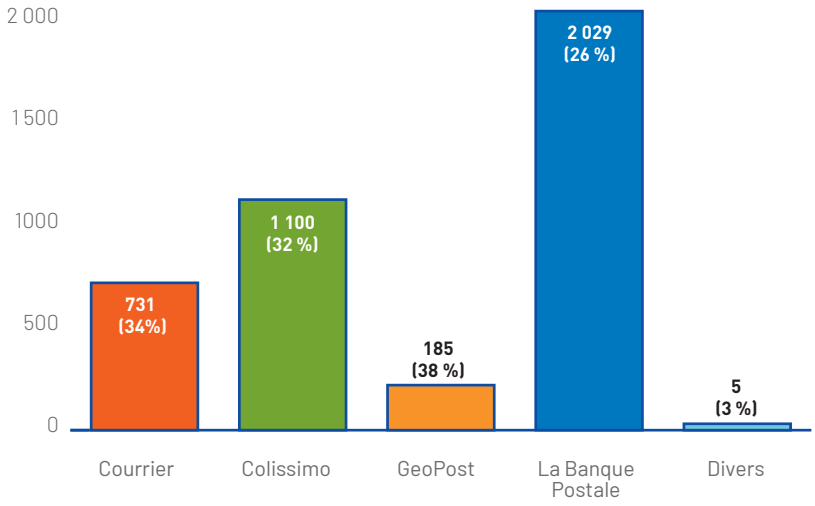
14 000
saisines reçues
(- 4 % par rapport à 2018) dont

4 050
recevables (+ 10 % par rapport à 2018)
et **3 764** saisine traitées*

Répartition des saisines reçues par domaine



Saisines recevables, par domaine et taux de recevabilité



Origine des saisines

95 % Particuliers

Personnes morales **5 %**

87 %
des propositions acceptées par les consommateurs

54 %
des propositions favorables ou partiellement favorables aux consommateurs

Délai d'émission moyen des propositions :
64 jours

27 %
des saisines par Internet

** Propositions de solutions, clôture après constat de l'accord des parties ou après désistement.*

ACTIVITÉ CONSOLIDÉE DE LA MÉDIATION

LA DEMANDE GLOBALE DE MÉDIATION

14 000 saisines ont été reçues, soit un niveau proche de celui de 2018, et 13 335 relevaient du droit de la consommation stricto sensu, les autres provenant surtout de TPE ou d'associations clientes du Groupe. Le taux de recevabilité a progressé de 25 à 29%.
95% des saisines émanaient directement des requérants.

Les saisines indirectes, formulées par un intermédiaire, provenaient pour 20% d'entre elles d'associations de consommateurs et 57% étaient portées par des avocats, conseils, tuteurs, curateurs et mandataires.
Le taux de saisines formulées sur le site du Médiateur a été de 27%, en légère diminution. Cette diminution résulte du fait que le poids des saisines relatives à La Banque Postale a augmenté et que les requérants dans ce domaine sont plus réticents à communiquer par la voie électronique des informations par nature confidentielles, mais aussi parfois volumineuses. La structure de la clientèle de La Banque Postale contribue également à expliquer cette situation, la fracture numérique pouvant concerner une partie des requérants.

L'INSTRUCTION DES SAISINES

Chacune des saisines est étudiée par le Médiateur afin de lui donner l'orientation optimale pour recevoir le traitement le plus efficient. L'orientation est un acte fondamental et structurant pour répondre au mieux aux attentes du consommateur, qui est un client du Groupe La Poste et dont le degré de confiance qu'il investit dans celui-ci est corrélé à la qualité du traitement de son litige, tout en lui rappelant que s'il s'adresse à un médiateur, c'est parce que celui-ci est un tiers neutre et donc indépendant des entités du Groupe.
La formulation de certaines saisines justifie ce rappel.
Une saisine recevable pour une médiation est immédiatement prise en charge par les services du Médiateur.
9 490 saisines étaient non recevables pour une médiation et la majorité d'entre elles était constituée de saisines prématurées, faute d'avoir été soumises à l'examen des services « clients » en premier et second niveaux, comme cela est prévu par les textes.
Le Médiateur ne peut que constater à nouveau que les clients du Groupe La Poste ne sont pas toujours suffisamment informés à qui ils doivent s'adresser pour formuler une réclamation de premier ou second niveau. À défaut, ils sollicitent indûment le Médiateur qui ne peut que les renvoyer vers le service « clients ». À cet égard et comme déjà signalé par le passé, il faut regretter que les services « clients » de premier niveau, répondant à une première réclamation, ne soulignent pas toujours expressément l'obligation pour le requérant d'agir en recours du second niveau si la première réponse ne le satisfait pas. C'est le cas plus particulièrement à La Poste, moins à La Banque Postale, dont le site, les conventions et relevés de compte, ainsi que la majorité des courriers sont plus explicites à cet égard, ce qui n'empêche pas de nombreux consommateurs de « griller les étapes ». La médiation réitère sa recommandation que cette clarification intervienne plus systématiquement. Cela ferait économiser un temps précieux à tous les acteurs et supprimerait une cause d'irritation majeure du réclamant qui, de fait, a le sentiment désagréable et fondé d'être balloté.
De surcroît, des services opérationnels de La Poste ont parfois trop tendance, pour évacuer un litige, à inciter le client à saisir le Médiateur, en méconnaissance du processus précité.
La saisine non recevable est retournée sans délai au consommateur, qui se voit indiquer la raison de la non recevabilité.
Quand la saisine est prématurée, le consommateur est invité à adresser son dossier complet au service « clients » ou au service « recours », dont les coordonnées lui sont communiquées, afin d'y recevoir le traitement approprié.





LES SAISINES PAR BRANCHE

Afin de faciliter sa lecture, le rapport s'articule en chapitres. Le premier porte sur l'activité Courrier et le deuxième sur l'activité Colissimo. Le troisième est consacré à l'activité de GeoPost. Le dernier chapitre est dédié à l'activité de La Banque Postale. L'activité du Réseau La Poste figure dans chacun des chapitres en question pour la partie qui les impacte.

2 178 saisines concernaient l'activité Courrier, en diminution de 18 %, et 34 % étaient recevables en médiation. À quelques unités près au même niveau qu'en 2018, 3 412 saisines portaient sur l'activité de Colissimo et 32 % étaient recevables.
Les saisines Geopost résultaient majoritairement de l'activité de Chronopost et pour une dizaine de l'activité de DPD France. Le volume de saisines reçues a été équivalent à ce qu'il était en 2018 et le taux de recevabilité a été de 38 %.

Les saisines relatives à La Banque Postale ont été stables en nombre et ont représenté 55 % du total des saisines reçues. 26 % de celles-ci étaient recevables, en forte croissance par rapport à 2018 (+ 20 % en nombre) et représentant 50 % du total des saisines recevables. Les sujets étant souvent sensibles, les saisines ont pu contenir des appels à l'aide lancés au Médiateur, lui prêtant un rôle de remédiation sociale qui dépasse très largement ses missions et le cadre légal dans lequel il exerce ces dernières.

LES PROPOSITIONS DE SOLUTION FORMULÉES

3 764 médiations ont été menées en 2019, dans un délai moyen de 64 jours. L'augmentation de ce délai moyen est la résultante d'une réduction dans le domaine Courrier-Colis et d'une augmentation dans le domaine bancaire, sous l'effet principalement de la forte progression du nombre de dossiers recevables pour une médiation, mentionnée ci-dessus.



02

DEMANDES DE MÉDIATION RELATIVES AU COURRIER

P. 8/19

LES DYSFONCTIONNEMENTS ÉMERGENTS OU EN ACCROISSEMENT :

De nombreuses saisines ont porté sur des envois recommandés contenant des tickets-restaurants ou des chèques-vacances. Les requérants ont dénoncé soit la perte de l'envoi, soit la perte de tout ou partie du contenu de l'envoi. À réception, ils ne se sont pas immédiatement aperçus que l'envoi avait été spolié. Souvent, ce n'est qu'après avoir découvert que le contenu avait totalement ou partiellement disparu qu'ils se sont aperçus, après un examen minutieux de l'envoi, qu'une entaille avait permis la captation de titres contenus dans l'enveloppe. Or, l'article 4.1 des Conditions générales de vente Courrier-Colis stipule que ***« l'expéditeur veille à ce que le produit ou service choisi et ses caractéristiques, notamment en termes d'indemnisation, soit adapté à la valeur et à la nature du contenu de l'envoi ».***
De plus, l'article 11.2 des Conditions spécifiques de vente de la Lettre recommandée stipule que ***« La Poste indemnise la perte ou l'avarie d'un envoi recommandé dans les conditions prévues à l'article L.7 du Code des postes et communications électroniques. La responsabilité de La Poste est strictement limitée aux dommages directs et plafonnée toutes causes confondues, au montant de l'indemnisation déterminé par le niveau de garantie choisi par l'expéditeur : R1 : 16 euros - R2 : 153 euros – R3 : 458 euros [...] le niveau de garantie est librement choisi par l'expéditeur au moment du dépôt de la Lettre recommandée nationale ou de l'achat de son affranchissement. À défaut de choix exprès par l'expéditeur le niveau de garantie R1 s'applique ».*** Enfin, en tant que destinataires et tiers au contrat avec La Poste, sauf en cas de manquements contractuels avérés, les requérants ne sont pas ayant droit à indemnisation. Il en résulte que le requérant, même s'il admet les explications fournies par le Médiateur, se sent floué et de fait l'image de La Poste s'en trouve indirectement altérée.





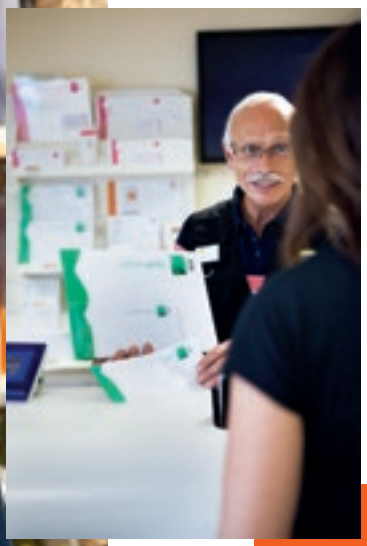
De plus en plus de saisines émanent de requérants qui se plaignent de ne pas avoir reçu l'accusé de réception (AR) suite à leur envoi en recommandé. Ils s'insurgent d'avoir payé un service qui n'est pas honoré, service auquel ils ont souscrit au regard d'un contenu auquel ils attachent de l'importance.
À défaut et souvent au mieux, La Poste propose de leur délivrer une attestation de livraison. Ce pis-aller ne satisfait généralement pas les requérants qui considèrent que l'attestation n'a pas la même valeur juridique que l'AR. Pour ces saisines, le Médiateur peut seulement proposer à La Poste de rembourser le montant de la prestation non honorée. Cette proposition de solution peut au mieux atténuer l'insatisfaction du requérant mais pas effacer sa déception vis-à-vis de La Poste.

Des saisines font apparaître des baisses de qualité de la distribution suite à des réorganisations.
Si les requérants admettent des dysfonctionnements temporaires nécessitant des ajustements, ils ne conçoivent pas que ceux-ci perdurent.
Certaines réorganisations ont entaché sérieusement la qualité due aux clients de La Poste : tournées non assurées quotidiennement générant des retards et des distributions erratiques, erreurs dues à des personnels non suffisamment formés. Le mécontentement des

requérants est d'autant plus grand que les réponses qu'ils reçoivent à leurs réclamations sont souvent lacunaires, voire fatalistes. À noter également que des services opérationnels qui ne sont pas en capacité de résoudre un litige, ou qui ne souhaitent pas persévérer dans la recherche d'une solution, engagent trop rapidement leur client à s'adresser au Médiateur sans lui préciser la nécessité de formuler au préalable un recours. Ces saisines sont de fait non recevables et le Médiateur oriente le requérant vers le service recours de Libourne. Ce détour particulièrement stérile par non-respect du processus pour aller en médiation ajoute immanquablement à l'irritation du consommateur.

Les griefs relatifs à la réexpédition, qui donnaient lieu à moins de litiges lors des deux derniers exercices réapparaissent significativement. Ces griefs portent parfois sur des colis non réexpédiés mais essentiellement sur le seul courrier. L'exécution du contrat ne porte pas sur les dates convenues. La réexpédition ne se fait pas au fil de l'eau mais par lots. Du courrier est distribué à l'adresse d'origine, ce qui est d'autant plus fâcheux quand il s'agit d'une demande de réexpédition définitive suite à un déménagement. Hors les cas où la faute incombe au requérant (quand il n'a pas, par exemple, mentionné à la souscription, la totalité des personnes concernées au sein du foyer), le Médiateur formule la proposition de solution que La Poste rembourse le montant du contrat conformément aux conditions générales de vente de celui-ci. Il appelle aussi l'attention de La Poste quant au caractère répétitif des fautes commises qui peut entraîner la levée du plafond indemnitaire.







EXEMPLES DE MÉDIATION RELATIFS AU COURRIER





DÉCOMPTE DU DÉLAI D'INSTANCE

La destinataire d'un avis de passage pour un courrier recommandé se plaignait de n'avoir pas pu disposer du délai d'instance de 15 jours pour retirer cet envoi, du fait des jours fériés du mois de mai et des dimanches.

Le litige

La réclamante sollicitait une compensation financière, dont le mode de calcul et le montant n'étaient ni explicités, ni justifiés.

L'analyse du Médiateur

L'article 3 des conditions générales de vente publiées par La Poste stipule ***« 3.2.8 Modalités de conservation et de retrait des envois postaux à l'endroit indiqué sur l'avis de passage. [...] Les envois sont conservés à l'endroit indiqué sur l'avis de passage durant 15 jours calendaires à compter du lendemain du jour du dépôt de l'avis de passage. À l'expiration de ce délai, La Poste retourne les envois dans les conditions prévues à l'article 3.2.9 ».***

Un jour calendaire désigne tout jour du calendrier de l'année civile, y compris les jours fériés et chômés, allant du1er janvier jusqu'au 31 décembre, c'est-à-dire 365 jours par an et sept jours par semaine. Par ailleurs, l'article L3133-4 du Code du travail dispose : « Le 1er mai est jour férié et chômé », c'est d'ailleurs l'unique jour qualifié ainsi par le Code du travail. Le nombre de jours calendaires décomptés au cas particulier était ainsi de 17.

La conclusion du Médiateur

J'ai considéré que la demande formulée ne reposait sur aucun fondement satisfaisant.

DEMANDE ILLICITE D'UN CONSOMMATEUR

Ce type de demande, contraire à l'application de la règle de droit, ne peut être favorablement accueilli.

Le litige

Monsieur C. se plaignait de recevoir des envois de lettres recommandées en grand nombre qu'il qualifiait d'intempestifs, provenant tous de la même localité. Il demandait que La Poste les fasse cesser.

L'analyse du Médiateur

L'article L1 du Code des postes et des communications électroniques dispose : ***« Pour l'application du présent code, les services postaux sont la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux dans le cadre de tournées régulières [...].Les services de levée et de distribution relevant du service universel postal sont assurés tous les jours ouvrables, sauf circonstances exceptionnelles. Le service de distribution est effectué, dans des installations appropriées, au domicile de chaque personne physique ou morale ou, par dérogation, dans des conditions déterminées par décret ».***

J'en ai conclu qu'en vertu de ce texte, La Poste a pour obligation absolue de distribuer aux destinataires (ou de leur présenter, s'agissant des objets distribués à la personne) les envois qui lui sont confiés par leurs expéditeurs, ces derniers étant entièrement libres de confier à La Poste tous les envois qu'ils souhaitent, sans autres restrictions que celles posées par les textes en vigueur.
Les destinataires ne peuvent choisir de recevoir à leur convenance les envois qui leur sont destinés et encore moins de demander à l'opérateur de ne pas les leur distribuer, ce dernier s'il obtempérait, ne remplissant plus son obligation légale.
Cependant, s'agissant des lettres recommandées, j'ai rappelé à Monsieur C. que le destinataire à laquelle elles sont présentées peut choisir de les refuser. Il en va de même lorsque ces objets sont placés en instance, le destinataire pouvant faire le choix de ne pas aller les retirer, supportant entièrement les éventuelles conséquences juridiques de ce choix.

La conclusion du Médiateur

La demande formulée par Monsieur C. n'a en conséquence pas reçu de suite favorable.

COMMANDE DE TIMBRE AVEC VISUEL PERSONNALISÉ

La Poste ne veut pas accepter le visuel.

Le litige

Une association souhaitait émettre un timbre personnalisé représentant le char « Cherbourg » emblématique pour Strasbourg car le soldat Zimmer, alsacien, a été tué le 23 novembre 1944 sur son char lors de la libération de la ville. Le char est exposé à Strasbourg et a été rebaptisé « Zimmer » en sa mémoire. Or, ce visuel était refusé par La Poste lors de la commande au motif qu'il contrevenait aux conditions spécifiques de vente de l'offre correspondante « Montimbramoi ». L'article 3.2.2 de ces conditions spécifiques stipule en effet que : ***« Le Client choisit librement le visuel qu'il souhaite voir figurer sur la planche de timbre dans la limite de sa responsabilité définie ci-après. Il est le seul responsable de ce choix et s'engage à ce que le visuel, notamment : - [...] ne contrevienne pas à toute disposition légale ou réglementaire en vigueur, notamment aux différentes règles encadrant la publicité (publicité comparative, sur les armes, alcool, tabac...) [...] La Poste se réserve la possibilité de refuser des commandes qui ne répondraient pas aux conditions précitées. [...] ». L'association contestait ce refus, estimant « qu'il ne s'agit pas d'une publicité mais d'une commémoration ».***

L'analyse du Médiateur

Conformément à l'article 3.2.2 des conditions spécifiques de vente de l'offre « Montimbramoi », dont la formulation est très large, le visuel du timbre ne doit pas contrevenir aux règles encadrant la publicité sur les armes, règles dont l'article 3 de la loi n° 85-706 du 12 juillet 1985 relative à la publicité en faveur des armes à feu et de leurs munitions fait partie. Toutefois, Le Médiateur a considéré que la qualification de publicité au sens large attribuée en l'espèce à un timbre dont l'esprit était de commémorer un évènement historique, ne trouvait pas à s'appliquer en l'espèce. Le char « Zimmer » exposé à Strasbourg, en tant qu'emblème de cette commémoration n'était en rien présenté sur le visuel comme une arme. Le visuel n'entrait pas dans le champ couvert par la loi du 12 juillet 1985.

La conclusion du Médiateur

J'ai formulé la proposition de solution que Phil@poste, qui l'a acceptée, autorise le visuel souhaité par l'association.



PERTE, AVARIE, DISTRIBUTION LITIGIEUSE OU SPOLIATION DE PETITS PAQUETS INTERNATIONAUX IMPORT

La Poste est exonérée de responsabilité en cas de non-réception par les destinataires d'envois internationaux import sans signature.



Le litige

Monsieur B. avait commandé sur un site Internet étranger un téléphone portable d'une valeur justifiée de 284 €, déclaré « livré conforme » dans sa boîte aux lettres sur le suivi informatique de l'envoi, alors que Monsieur B. n'avait jamais réceptionné sa marchandise. La Poste précisait que pour une distribution sans signature, le suivi informatique de l'envoi faisait foi et que l'expéditeur était le seul ayant droit à une indemnisation. La Poste encourageait donc Monsieur B. à se tourner vers son expéditeur. Monsieur B. souhaitait a contrario que La Poste lui rembourse la valeur de sa commande.

L'analyse du Médiateur

L'envoi en litige était acheminé sous le régime de la Convention Postale Universelle. Les Conditions générales de vente Courrier-Colis (art. 5.2) précisent que : « La responsabilité de La Poste au titre des envois internationaux, à l'import comme à l'export, est régie par les dispositions en vigueur de l'Union Postale Universelle. En vertu de ces dispositions, La Poste est exonérée de toute responsabilité en cas de perte, avarie, spoliation ou retard pour les envois ordinaires. »
L'article 23 de la Convention dispose à cet égard : « 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 ».
Le Médiateur observe que de plus en plus de commandes faites sur Internet sont envoyées par les expéditeurs étrangers dans des petits paquets import avec distribution sans signature, considérés par La Poste comme des courriers ordinaires entrant dans le champ des exonérations de responsabilité prévu par l'article 23.1.2 précité. Or, il est primordial pour un expéditeur d'adapter le produit d'affranchissement à la valeur du contenu de ses envois afin d'être dédommagé à hauteur de son préjudice en cas de perte ou d'avarie, risque toujours présent lors de l'acheminement d'un produit, d'autant plus à l'international.
En conséquence, La Poste est dégagée de toute responsabilité pour les envois ordinaires à l'import.

La conclusion du Médiateur

J'ai considéré être sans moyens pour proposer à La Poste de verser une quelconque indemnité à Monsieur B.

RESPONSABILITÉ DE LA POSTE QUANT AUX CONSÉQUENCES DE SES DÉCLARATIONS DE PERTE

Monsieur O. avait envoyé à une société spécialisée dans l'octroi de visa une lettre recommandée au deuxième taux qui contenait son passeport.
L'envoi avait été déclaré perdu par La Poste avant d'être retourné à l'expéditeur. Celui-ci avait cru devoir refaire ses démarches afin de ne pas rater le départ de son avion prévu trois semaines plus tard. Monsieur O. souhaitait le remboursement des frais ainsi générés.

Le litige

Monsieur O. considérait que La Poste devait assumer les conséquences de l'information erronée qu'elle avait délivrée quant à la perte du courrier recommandé. La Poste n'avait fait aucune proposition de règlement amiable, invoquant l'erreur d'adressage commise par l'expéditeur. L'examen du suivi informatique de ce courrier montrait que l'envoi ne pouvait être distribué à cause d'une mauvaise adresse portée sur la liasse de transport. Le retour du courrier à son expéditeur était donc logique, ce dont ne disconvenait pas le requérant.
Son préjudice résultait de l'information de La Poste qui lui annonçait la perte de la lettre recommandée et qui l'invitait à envoyer la preuve de dépôt afin de permettre son indemnisation. Monsieur O. était donc fondé à croire sa lettre perdue et qu'il devait en conséquence refaire ses démarches. Celles-ci lui avaient coûté 186 € dont il demandait le remboursement. Le courrier a été retrouvé quelques jours plus tard et La Poste en avait informé Monsieur O. par courriel, mais trop tard pour annuler ses nouvelles démarches. La distribution en retour du courrier recommandé, puisque non perdu, permettait à La Poste de ne pas indemniser Monsieur O.
Or, c'était indiscutablement l'information annonçant la perte du courrier qui avait directement engendré le préjudice du requérant.

La conclusion du Médiateur

J'ai formulé la proposition de solution que La Poste verse la somme de 186 € à Monsieur O., en règlement de ce litige.

RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR AU PROFESSIONNEL

RESPECT DU SECOND NIVEAU DE RECOURS INTERNE, PRÉALABLE OBLIGATOIRE À LA SAISINE DU MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION DU GROUPE LA POSTE

L'article 6.2 des conditions générales de vente publiées par La Poste stipule dans son dernier alinéa « la saisine de l'instance de recours interne est un préalable obligatoire à la saisine du Médiateur du Groupe La Poste ».

Or cette obligation est trop souvent méconnue, et donc négligée, par les requérants, ce qui nuit à la qualité comme à la complétude des saisines qui sont soumises à mon examen et retarde leur traitement.
J'observe que les sites mis en ligne par La Poste ne permettent pas de remédier à cette méconnaissance. Ainsi, une recherche en ligne ne permet de trouver aucune mention d'une possibilité de recours de second niveau, encore moins celle d'un préalable obligatoire à une action en médiation de la consommation.
De même, une recherche en ligne sur le thème « déposer une réclamation » renvoie aux informations suivantes :

Vous pouvez contacter notre service « clients » :
• **En ligne,** *via* un formulaire de contact :
> Pour votre Colissimo,
> Pour votre courrier,
• **Par téléphone,** en appelant le :

3631 Service gratuit + prix appel

du lundi au vendredi de 8h30 à 19h et le samedi de 8h30 à 13h.

• **Depuis l'étranger** en composant le :

+33 N°Azur 0 810 821 821

du lundi au vendredi de 8h à 19h. (Attention, ce service n'est pas ouvert le samedi). Le service offre un contact en anglais et en français.
• **Par courrier,** en écrivant au Service consommateurs : 99999 LA POSTE (des formulaires et enveloppes T gratuites sont à votre disposition dans les établissements de La Poste).
Cette information ne comporte aucune mention d'un examen possible par un service « clients » de second niveau, préalable obligatoire à la saisine du Médiateur de la consommation du Groupe La Poste.
Nombre des dossiers soumis à mon examen, composés de lettres types émanant des services « clients » territoriaux, relèvent en réalité de la compétence de second niveau des services « clients », dits recours. Si ces services étaient dûment saisis par les réclamants, informés de leur existence et de leur adresse, le processus de règlement des litiges s'en trouverait accéléré, avec un impact positif en termes de satisfaction du client réclamant, en préservant l'image de La Poste et en renforçant la confiance que lui accorde ses clients.
Il est trop fréquent que des réclamations de second niveau, voire des réclamations initiales, me soient adressées directement, ce qui retarde leur prise en charge par les services compétents du Groupe La Poste.
Je formule donc la recommandation que La Poste mette effectivement à la disposition de ses clients une information claire et facilement accessible, relative à l'existence du recours de la Direction des Services Clients de Saint-Dié-des-Vosges, en distinguant clairement les deux niveaux de réclamation qui sont situés à la même adresse, comme à celle de l'Instance Recours du service « clients » Courrier de Libourne, en spécifiant qu'il s'agit là d'un préalable obligatoire à la saisine du Médiateur de la consommation du Groupe La Poste.
À cet égard, la mise en place d'une rubrique intitulée « Réclamations », dès le premier niveau de consultation du site LaPoste.fr, serait certainement un « plus » tant pour La Poste que pour ses clients.



RÉPONSE DE LA POSTE

La Poste prend bonne note de la recommandation du Médiateur. Il paraît effectivement utile d'expliciter pour les clients l'existence et le caractère indispensable du second niveau de recours interne.

Pour ce faire, La Poste propose d'ajouter sur le site de Laposte.fr dans la partie Réclamations et dans la partie FAQ, une information claire sur l'existence d'un second niveau de réclamation préalable à la saisine du Médiateur et des modalités de saisine.

La Poste étudiera la possibilité de faire évoluer également l'information figurant dans ses conditions générales de vente et d'intégrer cette information dans les courriers de réponse aux réclamations.









AIGUILLAGE DES RÉCLAMATIONS PRÉSENTÉES EN POINTS DE CONTACTS POSTAUX

Dans ses conditions générales de vente courrier-colis, La Poste définit clairement trois canaux de collecte des réclamations grand public (Internet, téléphone, courrier), limitant, non sans ambiguïté d'ailleurs, les points de contact postaux (essentiellement bureaux de poste) à un rôle d'explicitation des trois canaux précédents. Ils ne sont en fait qu'habilités à distribuer les formulaires permettant les réclamations par courrier. Néanmoins, les consommateurs, et notamment les plus fragiles, persistent à privilégier le contact direct, l'humanité et l'écoute qu'ils comptent trouver auprès des agents de La Poste (facteurs, chargés de clientèle) ou de leurs responsables locaux, vers lesquels ils se tournent en priorité lorsqu'ils rencontrent un problème avec La Poste, les autres canaux leur étant inconnus ou leur apparaissant souvent trop impersonnels, lents ou peu efficaces.
À cet égard, j'observe plusieurs types d'attitudes de la part des agents ainsi sollicités.
Certains traitent les réclamations de façon parfois approfondie. D'autres opposent une fin de non-recevoir catégorique. D'autres remplissent le rôle qui leur est dévolu par les conditions générales de vente courrier-colis en aiguillant vers les trois canaux privilégiés. D'autres, enfin, diffusent des informations parfois inexactes ou prodiguent des conseils inappropriés ou inefficaces, qui vont du renvoi vers la plateforme colis ou la plateforme de distribution du courrier (qui ne reçoivent pas le public dans ce cadre-ci et dont ce n'est pas le rôle) à la saisine précoce du Médiateur. Les consommateurs s'en plaignent régulièrement.
Je formule donc la recommandation que La Poste mette un terme à ces pratiques hétérogènes et largement inefficaces, consommatrices de temps et facteur d'aggravation de l'irritation du consommateur et qui laissent une fâcheuse impression d'arbitraire, et qu'elle diffuse des consignes pédagogiques à l'ensemble des agents concernés, leur rappelant le rôle qui leur est dévolu, à savoir l'explicitation des trois canaux de recueil et de traitement des réclamations[1], à l'exclusion de toute autre intervention.

(1) On peut noter que le canal téléphonique, outre son caractère aléatoire (encombrement entraînant découragement et abandon d'appels, accueil et qualité de réponse très variable), ne répond pas à l'exigence de l'article L.612-2 1°) du Code de la consommation sur la nécessité pour le consommateur de justifier, avant toute saisine du Médiateur, qu'il a au préalable tenté de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite.

RÉPONSE DE LA POSTE

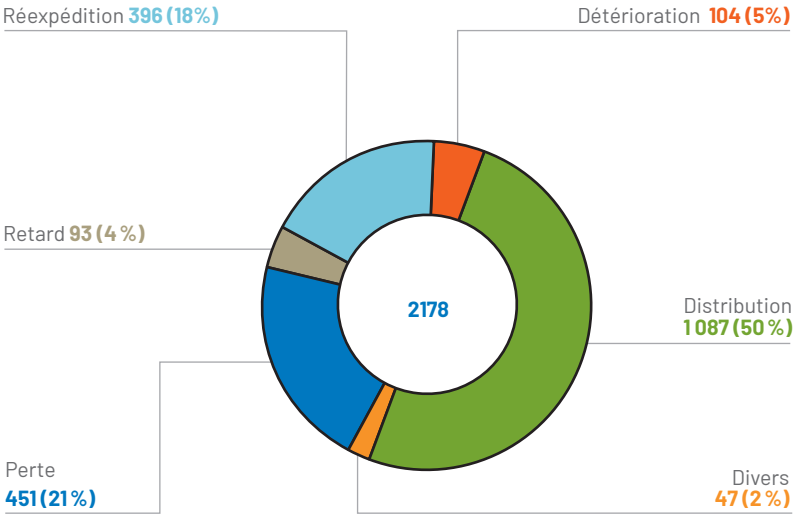
La branche BSCC et le Réseau La Poste ont élaboré un processus unique d'accueil et de traitement des clients réclamants courrier-colis en bureau de poste, dénommé Boucle Courte.
L'enregistrement de la réclamation (sauf pour Chronopost) se fait directement par le chargé de clientèle : le client est recontacté en 24 heures pour une résolution en 48 heures. Dès lors, il n'est plus réorienté vers les autres canaux.
En pilote depuis le 11 juin 2019 sur 33 zones de marchés (soit environ 10 % du périmètre à couvrir), 1 100 réclamations en moyenne par semaine ont été enregistrées avec un taux de satisfaction en hausse de 1,5 point par rapport aux bureaux hors périmètre de Boucle Courte.
La généralisation du dispositif Boucle Courte est planifiée par vagues successives qui commenceront en juin, puis septembre, octobre 2020 et au-delà si nécessaire.

ACTIVITÉ DE MÉDIATION RELATIVE AU COURRIER

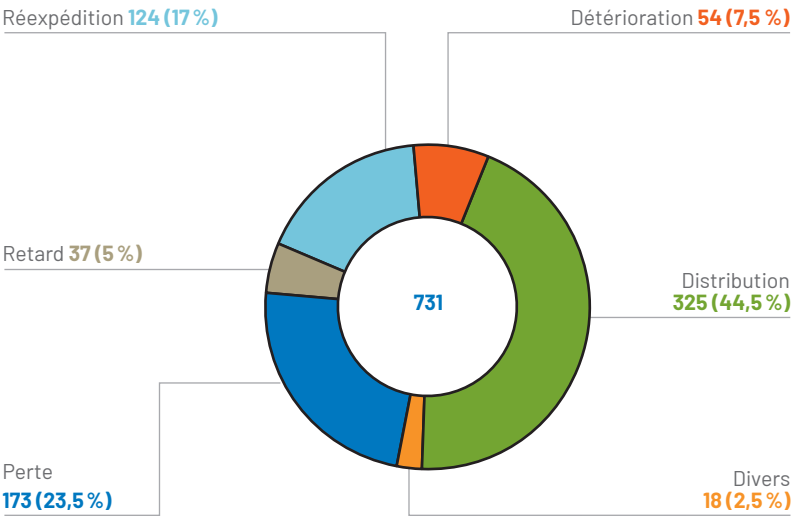
2 178
saisines reçues
(-18 % par rapport à 2018) dont

731
recevables (- 3 % par rapport à 2018)
et **709** saisines traitées*

Répartition des saisines reçues par motif



Répartition des saisines recevables par motif



** Propositions de solutions, clôture après constat de l'accord des parties ou après désistement.*

Origine des saisines

96 %
Particuliers

Personnes morales
4 %

90 %
des propositions acceptées par les consommateurs

62 %
des propositions favorables ou partiellement favorables aux consommateurs

Délai d'émission moyen des propositions :
40 jours

42 %
des saisines par Internet

ANALYSES DES MÉDIATIONS RELATIVES AU COURRIER

L'ORIGINE DES SAISINES

2 178 saisines ont été reçues en diminution significative de 18 % par rapport à l'année 2018.

2 001 saisines relevaient directement de la médiation de la consommation et 661 n'en relevaient pas à proprement parler (clientèle de TPE, auto-entrepreneurs, associations).

Les éléments ci-après portent sur l'ensemble de l'activité de la médiation. 42 % des saisines ont été formulées sur le site du Médiateur. 709 propositions de solution ont été formulées et 65 % d'entre elles étaient favorables ou partiellement favorables pour le requérant. 20 % ont été formulées en droit et en équité. Les délais de traitement sont de 40,5 jours, en légère amélioration. Le montant moyen d'indemnisation est de 86 €. 97 % des saisines ont été adressées directement au Médiateur. 59 saisines ont été présentées par un intermédiaire, dont 11 par des associations de consommateurs, 11 par le Défenseur des droits, et 26 par des avocats, conseils, tuteurs, curateurs et mandataires.

LA RÉPARTITION PAR CATÉGORIE DE LITIGES

Alors qu'il était en croissance régulière depuis plusieurs années, le volume des saisines a fléchi de 17 %.
Le principal motif d'insatisfaction réside toujours dans les conditions de distribution et représente cette année encore 50 % des saisines.
La qualité de la distribution est appréciée tant par le destinataire que par l'expéditeur. Le terme générique « distribution » recouvre l'acte même de la distribution d'un objet, mais aussi toute l'organisation amont. Ainsi, toutes les composantes du processus peuvent être impliquées, depuis l'introduction de l'objet dans le réseau postal jusqu'à la distribution stricto sensu. Le litige peut donc porter sur une des missions du facteur, sur l'accessibilité à la boîte aux lettres, sur le raccordement postal, sur les conditions de prise en charge de l'objet, sur les conditions de remise des objets ordinaires ou à la personne, sur le recueil et la transmission en retour de l'accusé de réception etc.
À cet égard, la remise de recommandé directement sans recueil de la signature du destinataire est de plus en plus dénoncée. De même, un nombre croissant de saisines relatives à la non-réception de l'accusé de réception a été enregistré. Par contre, le Cidex n'a cette année que très rarement suscité des saisines.
Comme par le passé, la perte reste la deuxième source de litiges, à hauteur de 21 % des saisines. Comme mentionné plus haut, il s'agit généralement d'envois contenant des chèques-vacances, tickets-restaurants ou autres supports de même nature.
La troisième source concerne le processus de la réexpédition, pour 18 % des litiges. Ce motif qui diminuait tendanciellement ces dernières années, repart légèrement à la hausse.

LA RECEVABILITÉ DES SAISINES

731 saisines ont été recevables pour une médiation. Le taux de recevabilité s'établit à 34 %.
1 447 saisines étaient non recevables pour une médiation. Une saisine non recevable est sans délai retournée au requérant avec la raison de la non-recevabilité. 3,5 % des saisines non recevables consistent en demandes sans substance, pas ou peu étayées de pièces justificatives, parfois seulement déclaratives, ou encore de demandes inappropriées qui ne relèvent pas du champ de compétence du Médiateur (politique organisationnelle du Groupe, politique tarifaire…). Mais pour 96,5 % d'entre elles, ce sont des demandes prématurées qui n'ont pas été soumises à l'examen du service « clients » de Libourne, en premier niveau (12 % des saisines non recevables) ou second niveau (84 % des saisines non recevables). Dans ce cas, le requérant est invité à transmettre son dossier à ce service pour y recevoir le traitement ad hoc, en première instance ou bien en recours. Il lui est spécifié à cette occasion qu'il pourra à nouveau solliciter le Médiateur, cette fois-ci à bon droit, si la réponse du service « clients » ne le satisfait pas. Ainsi, 7 % de saisines non recevables ont donné lieu à une nouvelle saisine recevable pour ce motif.
Le requérant peut saisir également le Médiateur en l'absence totale de réponse mais ces cas sont moins nombreux.
Le requérant sollicite le Médiateur de manière prématurée pour deux raisons principales. La première explication est que le passage par le recours de second niveau n'est pas mis en évidence par les services de La Poste à l'adresse du client. Le Médiateur a eu à déplorer à plusieurs reprises cette lacune qui oblige le requérant à entrer dans un processus auquel il aurait immédiatement souscrit s'il en avait correctement été informé au préalable. À l'évidence, ce parcours sinueux, faute de clarté, est un facteur d'accentuation de l'irritation du requérant.
Le Médiateur a, à plusieurs reprises, émis des recommandations en ce sens.
La seconde explication repose, même si elle est plus marginale, sur l'impatience du requérant qui présume que la solution à son litige est facile à trouver. Il occulte à tort l'interlocuteur de premier ou de second niveau, qui est à même de lui procurer les explications nécessaires, lui prodiguer des conseils pour l'avenir et lui proposer une solution appropriée.

LES SAISINES RELEVANT DE L'INTERNATIONAL

115 saisines recevables portaient sur des acheminements transfrontaliers, import ou export. Avec un taux en légère augmentation, l'international représente 16 % des saisines recevables. Le principal grief est la perte suivie du grief sur les conditions de distribution. L'instruction de ces saisines est souvent difficile car elle requiert le concours de l'opérateur postal étranger. Il peut s'ensuivre un temps additionnel non négligeable.

Et pour certaines provenances ou destinations, le suivi informatique des envois peut être lacunaire, voire inexistant, et le risque que l'instruction ne débouche sur aucun résultat exploitable n'est pas négligeable.

LES SAISINES CONCERNANT LE RÉSEAU LA POSTE

La responsabilité du Réseau La Poste a été évoquée dans 63 saisines recevables. En réalité il est apparu à l'issue de l'enquête de médiation, que sa responsabilité était véritablement engagée, totalement ou partiellement, dans 23 litiges, soit pour 3 % des saisines recevables. Ce taux est en diminution de 1 point.

La responsabilité du Réseau La Poste est avérée principalement pour lemotif de la perte, celle-ci résultant d'erreurs de conseils. Ce peut être la préconisation au client par le guichetier d'utiliser un produit non autorisé pour une destination à l'international, ou encore que le guichetier accepte un produit national pour une destination à l'international.

Des litiges sont apparus suite à la préconisation au guichet d'assurer un envoi à un taux qui n'est pas en adéquation avec la valeur du contenu de l'envoi. Ce qui peut participer du souci de faire que le client économise en ne choisissant pas un montant d'assurance à hauteur de la valeur de l'envoi, peut regrettablement se retourner contre celui-ci.

LES PROPOSITIONS DE SOLUTION FORMULÉES

709 propositions de solution ont été formulées.

Le service « clients » Courrier de Libourne est l'interlocuteur majeur de la médiation. 99 % des saisines recevables lui ont été transmises pour obtenir les pièces complémentaires au dossier et des premiers éléments d'analyse. Les directions opérationnelles ont pu être sollicitées pour les litiges qui nécessitent de détecter leurs causes au plus près du terrain. Le cas échéant, les saisines leur sont adressées pour les alerter quant à un dysfonctionnement particulièrement inquiétant. D'autres entités comme Médiapost ou Phil@Poste ont été concernées sur les sujets spécifiques qui relèvent de leurs compétences respectives. 62 % des propositions de solution ont été favorables ou partiellement favorables pour le requérant.

LES DÉLAIS DE TRAITEMENT

Les délais de traitement se sont améliorés pour s'établir à 40 jours. Le délai moyen de traitement est la résultante des délais respectifs des différentes étapes de traitement d'une saisine. Le respect du délai de chaque étape est donc primordial pour garantir la performance globale. La notification de recevabilité ou de non-recevabilité de sa saisine, est communiquée au requérant 3 jours après qu'il l'ait formulée. Le délai de réponse de La Poste pour fournir les pièces complémentaires au dossier et des premiers éléments d'analyse s'est accru de plus de 5 jours et s'établit à 29 jours. Le temps nécessaire à l'instruction et à la rédaction d'une proposition de solution s'est significativement amélioré de 6 jours pour s'établir à 12 jours. La parfaite maîtrise des délais participe du souci permanent de procurer aux parties, à savoir le requérant et La Poste, une réponse la plus rapide possible, précise, qualitative et porteuse d'une proposition de solution qui leur convienne au mieux.

LES INDEMNISATIONS SUITE À PROPOSITION DE SOLUTION

50 % des propositions de solution suggéraient une indemnisation ou un geste de courtoisie commerciale. Le montant moyen unitaire est stable à 86 €. C'est le motif de la détérioration qui engendre les indemnisations les plus significatives dont la moyenne ressort à 151 €, suivi du motif de la perte pour un montant indemnitaire moyen de 121 €.

Au-delà du montant qui peut paraître faible en certains cas, le geste commercial contribue à l'évidence à restaurer la confiance du requérant dans le Groupe La Poste.

LE TAUX DE RÉUSSITE

90 % des 709 propositions de solution ont été acceptées par les requérants et ont été aussitôt mises en œuvre par La Poste, qui signifiait ainsi son acceptation. Ce taux significatif de réussite témoigne de la satisfaction du requérant et de La Poste au regard de la qualité du processus clair, simple et efficace de la médiation. C'est pourquoi, même si la conclusion de la proposition de solution ne leur était pas favorable, certains requérants ont tenu à adresser au Médiateur leur remerciement car leur litige avait été instruit de façon personnalisée et minutieuse.



03

DEMANDES DE MÉDIATION RELATIVES À COLISSIMO

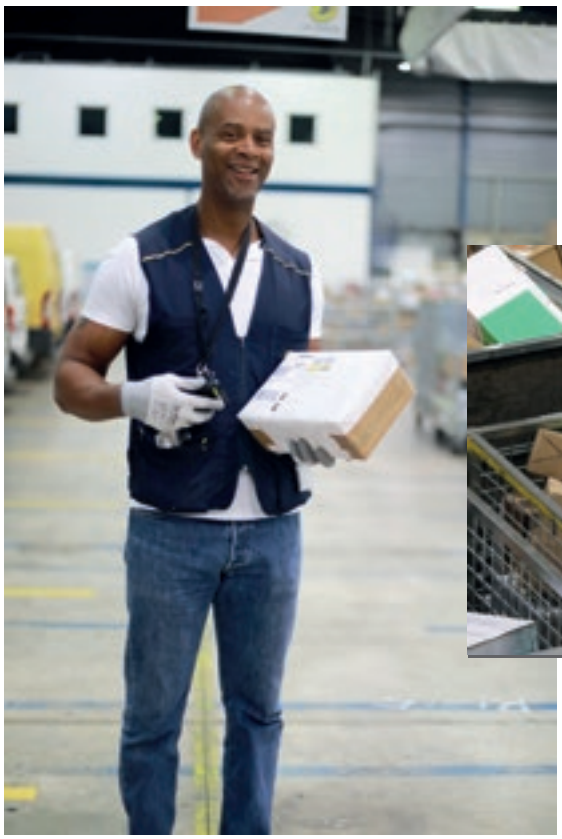
P. 20/33

LES DYSFONCTIONNEMENTS ÉMERGENTS OU EN ACCROISSEMENT :

Un certain nombre de griefs ont résulté de Colissimo jetés par-dessus des clôtures ou déposés au-dessus des batteries de boîtes aux lettres dans les immeubles, qu'il s'agisse de Colissimo avec remise sans signature mais aussi avec signature. Il s'en est suivi de profonds mécontentements au regard de contenus cassés ou de pertes d'envois abandonnés à la convoitise de personnes malveillantes. D'autres ont été « confiés » à des voisins non habilités à les recevoir et qui n'ont pas toujours eu la délicatesse de les restituer au destinataire légitime. Cette pratique est d'autant regrettable qu'elle ne s'accompagne pas d'une remise d'un avis indiquant que le Colissimo a été remis et à qui. Ces attitudes désinvoltes de la part de certains livreurs apparaissent de plus en plus fréquemment dans les saisines. Elles altèrent gravement la confiance dont les clients gratifient La Poste.

D'autres litiges se sont aussi fait jour quant à l'introduction en force de Colissimo dans des boîtes aux lettres qui s'en sont trouvées dégradées, notamment au niveau de la serrure, en même temps que le contenu du Colissimo en question était abîmé. Plusieurs objets d'art telles des lithographies, gravures, etc. ont été pliées et donc irrémédiablement endommagées par cette façon de faire. Il ressort de ces pratiques qu'elles constituent un irritant majeur. En supposant que les livreurs répugnent à la mise en instance en bureau de poste, à tout le moins devraient-ils respecter les règles et procédures. La fréquence de ces actes appelle une correction rapide.

La prestation offerte au client de pouvoir déposer un colis dans sa boîte aux lettres pour que le colis soit collecté par le facteur en vue de son expédition a généré plusieurs litiges. Pour une raison jusqu'à présent inexpliquée, il est apparu qu'au jour de la récupération dans la boîte aux lettres par le facteur, le colis ne s'y trouvait pas.





Le principe même du produit rend la preuve difficile, dans un sens comme dans l'autre.

Le petit paquet import appartient à la gamme Courrier. Il est évoqué ici car les clients les considèrent fréquement en tant que colis relevant de la compétence de Colissimo.

Les petits paquets import et particulièrement en provenance de professionnels de la vente à distance asiatiques, ont été sources de litiges. Ils sont acheminés sous le régime de la Convention Postale Universelle et sont renumérotés lors de leur entrée en France. Certains sont perdus alors que le suivi informatisé de l'envoi, qui fait foi, mentionne la livraison conforme. Ce produit courrier ordinaire ne fait l'objet d'aucune indemnisation et l'expéditeur, fort de la mention informatique, se désintéresse du sujet ou refuse d'indemniser. Le requérant est complètement démuni et mécontent car il considère souvent, certes à tort, que La Poste devrait l'indemniser.





EXEMPLES DE MÉDIATION RELATIFS À COLISSIMO

OBLIGATIONS DE L'EXPÉDITEUR

Un consommateur ne peut reprocher à La Poste de ne pas avoir distribué un envoi contre signature qui ne comporte pas de destinataire nominativement désigné.

Le litige

Madame G. critiquait les conditions de distribution d'un Colissimo international avec signature et option valeur déclarée à hauteur de 150 € qu'elle avait confié à La Poste à destination de « Third floor, Appartement N°1, JungZhuang Sreeet High Tech zone, Suzhou, 215011 JIANGSU (Chine) [sic] ». L'envoi contenait une robe de cérémonie d'une valeur déclarée en douane à 216 €.
Elle invoquait la non-livraison de l'envoi, que le destinataire aurait déclaré ne pas avoir reçu, pour demander à être indemnisée.

L'analyse du Médiateur

Il a été fait observer à Madame G. que l'article 4.2 des conditions générales de vente Courrier-Colis de La Poste stipule : « L'expéditeur mentionne de manière claire et lisible sur l'envoi l'adresse exacte, précise et complète du destinataire. Il est responsable des mentions qu'il porte sur l'envoi. [...] Une adresse complète s'entend d'une adresse comportant dans cet ordre : la dénomination pour les envois adressés à une personne morale et/ou les noms et prénoms du/des destinataire(s) ; [...] ».
J'ai noté au simple examen de la preuve de dépôt que l'adresse figurant sur l'envoi ne comportant que des indications géographiques ou de géolocalisation[1] mais aucune mention de destinataire (personne morale ou physique) permettant d'identifier celui-ci, le colis ne pouvait être distribué. Accessoirement, aucun numéro de téléphone permettant de contacter « le destinataire » ne figurait sur l'envoi.
En vertu de l'article 4.2 précité, Madame G. en était seule responsable.
J'ai également observé que les instructions en cas de retour de l'envoi n'ont pas été cochées, laissant toute initiative à l'opérateur postal concerné.
L'opérateur chinois a appliqué ses propres procédures en distribuant le colis contre signature à la réception du bâtiment de destination, comme l'a indiqué l'enquête internationale diligentée à ma demande. Il n'y avait donc pas lieu de faire supporter à La Poste les conséquences de l'imprudence de Madame G. qui ne pouvait ignorer, dès l'envoi, qu'elle confiait son colis à La Poste sans que celui-ci ait un destinataire, s'exposant ainsi à une perte quasi certaine.

(1) S'agissant d'un envoi contre signature, de simples mentions de localisation ne peuvent tenir lieu d'adresse complète.



La conclusion du Médiateur

En conséquence, je me suis trouvé sans moyens pour proposer à La Poste d'accorder une suite favorable à la demande formulée par Madame G.

PRISE EN CHARGE DANS LE RÉSEAU POSTAL D'UN COLIS D'UN OPÉRATEUR CONCURRENT

La responsabilité de La Poste peut être engagée en cas d'acceptation dans le réseau postal d'un colis d'un prestataire concurrent.

Le litige

Madame D. avait effectué une commande de vêtements en ligne pour un montant de 200 €. Cette commande ne convenant pas, elle s'est rendue au bureau de poste pour la retourner.
Le bordereau de dépôt correspondant au réseau concurrent a alors été tamponné avec le timbre à date du jour et le colis a été pris en charge par La Poste. Ensuite, le colis a été perdu et les démarches pour le retrouver sont restées vaines. Madame D. sollicitait un dédommagement à hauteur de sa facture.

L'analyse du Médiateur

Les pièces versées au dossier accréditaient la version des faits rapportés par Madame D., qui supportait la charge de la preuve. Précisément, le bordereau de retour du colis portait le cachet de La Poste. L'envoi avait été indûment pris en charge dans le réseau postal.
Le préjudice subi était à hauteur de la valeur du contenu de ce colis.
La responsabilité de La Poste était indubitablement engagée.

La conclusion du Médiateur

J'ai formulé la proposition de solution que La Poste accorde à Madame D. un dédommagement de 200 € pour règlement de ce litige.



MANQUEMENT CONTRACTUEL AVÉRÉ DE LA POSTE DONNANT LIEU À RÉPARATION DU PRÉJUDICE

La responsabilité de La Poste est engagée lorsqu'un envoi est volontairement plié par l'agent postal pour être remis dans la boîte aux lettres du destinataire, avec pour conséquence la détérioration du contenu.

Le litige

Monsieur D. avait expédié un Colissimo France contenant une sérigraphie à destination d'un acheteur.
La sérigraphie, d'une valeur de 101 €, était protégée et roulée à l'intérieur d'un tube de carton, lui-même dans un emballage carton. Le colis arrivé en bon état à destination a été volontairement plié pour être remis dans la boîte aux lettres. Monsieur D. a fourni des photographies.
Il avait dû rembourser l'acheteur, qui lui avait retourné la sérigraphie abîmée. Monsieur D. sollicitait le dédommagement intégral de son préjudice, à hauteur du prix de vente de la sérigraphie.

L'analyse du Médiateur

En application des Conditions générales de vente et d'utilisation du service Colissimo France, La Poste avait indemnisé Monsieur D. de la détérioration de son colis à hauteur de l'indemnisation contractuelle (23 €/kg), soit 9,66 € (23 €/kg X 0,42 kg = 9,66 €).
Or, il résultait qu'à défaut de laisser un avis de passage, l'agent en charge de la distribution avait volontairement plié l'envoi pour pouvoir le faire entrer en force dans la boîte aux lettres.
Cette faute de La Poste pouvait être caractérisée de faute lourde au sens de l'article 1231-3 du Code civil. Il y avait lieu d'indemniser l'intégralité du préjudice supporté par Monsieur D., abondé des frais de port à hauteur de 6,15 €, soit un préjudice total de 107,15 €.

La conclusion du Médiateur

J'ai formulé la proposition de solution que La Poste verse à Monsieur D. la somme de 107,15 € pour règlement de ce litige.

RESPONSABILITÉ EXTRACONTRACTUELLE (ARTICLE 1240 DU CODE CIVIL)

La Poste est tenue de tirer intégralement les conséquences en termes de responsabilité des fautes qu'elle commet, notamment lors d'opérations de guichet, même s'il ne s'agit pas de défauts d'information ou de conseil.

Le litige

Monsieur D. m'avait saisi d'une demande de médiation relative aux conditions de prise en charge, le même jour, de deux Colissimos sans signature et contre signature respectivement destinés, pour le premier, à Monsieur Pascal C. et, pour le second, à Monsieur Pierre B., demeurant l'un dans le Maine-et-Loire, l'autre dans l'Oise. Le premier envoi contenait un clavier d'ordinateur, le second, un micro avec accessoires.
Monsieur D. invoquait l'inversion de liasse commise par l'employée du bureau expéditeur du Havre qui avait collé la liasse de l'envoi destiné à Monsieur C. sur le colis destiné à Monsieur B. et vice-versa, pour demander le remboursement du contenu du second envoi, que le destinataire du premier a refusé de lui restituer, à hauteur de la somme justifiée de 304 €.

L'analyse du Médiateur

La Poste n'a pas contesté la faute commise par son agent, d'autant plus grossière que les envois étaient nettement différenciés par l'emballage et la consistance.
Dès lors, dans la mesure où il ressortait des pièces détaillées réunies par Monsieur D. dans son dossier de médiation que Monsieur C., destinataire à tort du micro destiné à Monsieur B., a refusé de le lui restituer, à la différence de ce dernier qui a rendu à son vendeur le clavier reçu par erreur, j'ai relevé que La Poste est tenue par les dispositions de l'article 1240 du Code civil de rembourser l'entier préjudice qui en a résulté pour l'expéditeur, qui a lui-même remboursé le micro à son acheteur malheureux, Monsieur B.

La conclusion du Médiateur

En conséquence, j'ai proposé à La Poste, qui l'a accepté, d'accorder à Monsieur D. une indemnité de 304 €, valeur du micro perdu.

MANQUEMENT CONTRACTUEL DE LA POSTE INDEMNISABLE POUR LE TIERS LÉSÉ

La frustration de la livraison, différée du fait de la négligence de La Poste peut être réparée sur le fondement de l'article 1240 du Code civil (responsabilité extracontractuelle).

Le litige

Une société de vente en ligne avait confié à La Poste un So Colissimo relais à destination d'un point relais, destiné à Madame B. qui avait choisi de l'y retirer. Madame B. s'étonnait que l'envoi ait été livré à un point relais situé dans un bar à Libourne en Gironde, soit à environ 200 km du lieu de destination. Elle se plaignait que celui-ci n'ait pu, malgré ses nombreuses réclamations, lui être finalement acheminé.

La Poste admettait les faits, mais ne formulait aucune proposition pertinente de règlement amiable.

L'analyse du Médiateur

C'est donc sur le terrain de la responsabilité extracontractuelle que le dossier devait être examiné. Afin d'activer celle-ci, Madame B. 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. Le manquement contractuel était avéré, La Poste ayant inexplicablement livré l'envoi dans un point relais totalement étranger à celui de destination et, au surplus, situé à une distance très éloignée (200 km). En outre, les services de réclamation n'ont pas été en mesure, alors même qu'ils en avaient l'obligation, de faire réacheminer l'envoi de Libourne vers Puilboreau.

Dès lors, le préjudice distinct subi de ce fait par Madame B., qui a été frustrée de la livraison qu'elle a attendue pendant plus de trois mois, devait être réparé, même s'il a été rappelé à Madame B. qu'elle conserverait la faculté de se faire indemniser par son vendeur au titre de la marchandise non livrée.

La conclusion du Médiateur

En conséquence, j'ai formulé la proposition de solution que La Poste, qui l'a acceptée, accorde une indemnité à Madame B. en raison de l'erreur de livraison commise non réparée en temps utile.

SAISIE D'UN COLIS PAR LES DOUANES

La responsabilité de La Poste ne peut, lors de la saisie par les Douanes, être recherchée.

Le litige

Madame D. avait expédié un colis avec enlèvement en boîte aux lettres contenant du tabac. Le colis n'était jamais arrivé à destination. Madame D. souhaitait savoir où se trouvait son colis et, à défaut, sollicitait une indemnisation.

L'analyse du Médiateur

La Poste a confirmé que le colis, qui contenait du tabac, avait pour ce motif, été saisi par les douanes et qu'il ne serait donc pas livré. La responsabilité de La Poste ne pouvait dans les circonstances de l'espèce, être recherchée.

La conclusion du Médiateur

J'ai donc considéré être sans moyens pour proposer à La Poste d'accorder une suite favorable à la demande de Madame D. J'ai informé celle-ci qu'elle pouvait s'adresser au Médiateur des ministères économiques et financiers : ***https://www.economie.gouv.fr/mediateur/demande-mediation/formulaire.***





AVARIE D'UN ENVOI NON RECONNUE PAR LA POSTE MALGRÉ LES PREUVES APPORTÉES

La Poste refusait d'indemniser Monsieur C., expéditeur de l'envoi, de l'assurance ad valorem qu'il avait souscrite à hauteur de 600 € pour l'envoi d'une canne à pêche, car l'avarie du colis n'était pas confirmée par le suivi informatique de l'envoi, et le colis n'était pas identifié.

Le litige

Monsieur C. avait produit plusieurs photos et justificatifs pour prouver la détérioration de l'emballage et du contenu de son envoi. Monsieur C. considérait avoir droit à l'assurance optionnelle souscrite de 600 € ad valorem.

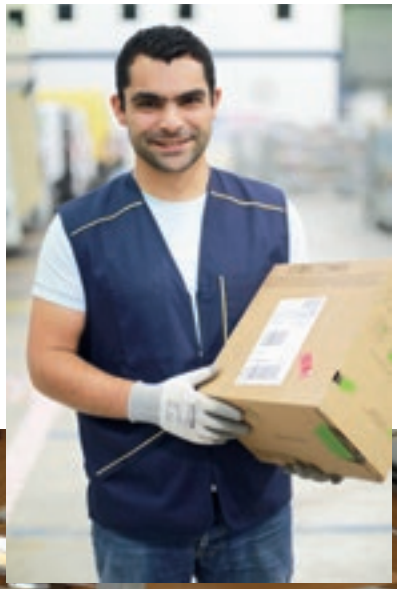
L'analyse du Médiateur

Monsieur C. produisait un dossier très complet, avec une attestation signée du destinataire, qui dénonçait l'avarie de l'emballage et du contenu en cours d'acheminement. Cependant, les photos ne montraient pas que le conditionnement intérieur fût suffisant et que Monsieur C. avait respecté les conditions de l'article 2.1 des conditions spécifiques de vente du Colissimo avec distribution contre signature. L'article 6.2 du même texte stipule : « En cas de perte ou en cas d'avarie du colis confirmée par le système d'information de La Poste, et après enquête du service « clients » ou par preuve apportée par le réclamant, La Poste peut, sur demande, verser : pour les envois avec indemnisation ad valorem souscrite, une indemnisation d'une valeur maximale de 1000 € par colis en fonction du montant choisi et souscrit, par tranches de 100 €, par l'expéditeur au moment de l'achat. Elle ne peut dépasser la valeur réelle du colis. Celle-ci doit être attestée (par une facture par exemple), dans le cas contraire, l'indemnisation ne pourra excéder 23 €/kg.

Dans le cas de l'espèce, il s'agissait d'une vente entre particuliers où seul existait un accord de vente à un prix de 360 € entre l'expéditeur et le destinataire. L'avarie n'était pas reconnue par La Poste. Ainsi, Monsieur C. ne pouvait prétendre à aucune indemnisation en application des conditions spécifiques de vente du Colissimo avec distribution contre signature.

La conclusion du Médiateur

Au regard de la bonne foi de Monsieur C., des preuves incontestables d'avarie, de l'attestation délivrée par le destinataire et du fait que Monsieur C. s'était prémuni en cas de perte ou avarie par la souscription d'une assurance ad valorem, j'ai formulé la proposition de solution, en équité, que La Poste consente un dédommagement de 180 € à Monsieur C., correspondant à la moitié du prix de vente de la canne à pêche. La Poste a accepté cette proposition.





RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR AU PROFESSIONNEL

COLIS DE LA CONCURRENCE

Les établissements sont régulièrement et de plus en plus confrontés à la présence, dans le réseau de La Poste, de colis d'opérateurs concurrents.

Lorsqu'il s'agit d'un premier acheminement, ces colis ne doivent pas être acceptés par La Poste. Or, de plus en plus, de tels colis sont déposés et pris à tort au guichet. Toute trace de ces colis disparaît ensuite dans la mesure où, par construction, aucun suivi informatisé de ces objets n'est possible.

Les expéditeurs manquent certes de vigilance en se tournant vers le réseau postal mais, de bonne ou de mauvaise foi, ils prétendent avoir été mal renseignés. Dans certains cas, la responsabilité de La Poste est indubitablement engagée dans la mesure où l'acceptation dans le réseau postal est attestée par le tampon de La Poste. Or, en vertu de l'article 1240 du Code civil, « tout fait quelconque de l'homme, qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé à le réparer ».

La Poste peut ainsi être amenée à dédommager l'expéditeur pour la perte de son colis, à hauteur de montants parfois non négligeables. Je formule donc la recommandation que La Poste :
- (re)mette en place un processus efficace pour l'identification des colis issus d'autres opérateurs et leur restitution à ces derniers ;
- diffuse et forme largement les personnels des établissements à la maîtrise de ce processus (en particulier à l'identification des colis de la concurrence).

COLISSIMO

RÉPONSE DE LA POSTE

Des notes de services existent tant au niveau de la Branche Services-Courrier-Colis que du Réseau La Poste pour exposer aux établissements le process de traitement des colis des concurrents. Compte tenu de l'ancienneté de ces notes, un chantier sera ouvert pour vérifier leur pertinence et le cas échéant la nécessité de les faire évoluer. En tout état de cause, La Poste prend note de la nécessité de resensibiliser l'ensemble des équipes et établissements sur cette question, en insistant notamment sur l'importance de ne pas accepter au dépôt ces colis afin d'éviter, autant que faire se peut, qu'ils soient injectés dans son réseau. La Poste étudiera les actions à mettre en place pour limiter au maximum cette entrée dans le réseau.

RÉDACTION DES COURRIERS DES SERVICES CLIENTS

Il apparaît que les réponses des services « clients » (ou des entités opérationnelles parfois) adressées aux clients de La Poste suite à leurs réclamations sont, par leur rédaction, de nature à aggraver leur irritation. Ce faisant, les services « clients » ne répondent pas à leur objectif premier, qui est le traitement réel de la réclamation. Ainsi, les réponses sont parfois entachées d'erreurs (erreurs de frappe, erreurs de nom ou prénom du client…). Elles peuvent ne pas être signées ou ne pas faire figurer les coordonnées de leur auteur, ou à tout le moins d'un interlocuteur. Ces réponses sont aussi parfois inappropriées à la demande car hors sujet. Enfin, ce qui est plus grave, dans un même dossier, plusieurs réponses peuvent être contradictoires. Le client n'a pas le sentiment d'une prise en compte réelle, dans sa globalité, de son dossier. Tous ces facteurs expliquent sans aucun doute certains recours de ces clients « irrités », voire excédés, à mes services. Compte tenu de ce diagnostic, je formule la recommandation que La Poste mette l'accent, dans le cadre du traitement des réclamations, sur la qualité et le soin à apporter à la rédaction des courriers à l'attention des réclamants. Ceci devrait passer à la fois par une formalisation et une priorisation de cet objectif, avec les actions associées (refonte de courriers-types), tant pour les services « clients » que pour les entités opérationnelles concernées, notamment dans le cadre du processus « Boucle Courte » dont le succès repose en partie sur ce traitement soigné des réclamations en premier et, dans la mesure du possible, dernier niveau.

RÉPONSE DE LA POSTE

La Poste prend bonne note de cette recommandation.
S'agissant du service « clients » de Colissimo, un grand projet de transformation a été lancé avec deux grands chantiers concernant l'engagement de service et la création de valeur. Dans ce cadre, la refonte totale de la communication vis-à-vis des clients, en lien avec la direction marketing, est prévue.
Ce projet sera lancé en 2020.
Par ailleurs, l'harmonisation et la professionnalisation des écrits au sein des établissements est un des objectifs du projet « Boucle Courte » (traitement local des réclamations).
Le déploiement total du nouveau CRM Score dans les établissements, effectif au 3 juin 2020, devrait permettre d'atteindre cet objectif.

DÉGRADATIONS DE BOÎTES AUX LETTRES PAR LES LIVREURS

J'observe une recrudescence de comportements inappropriés des livreurs de colis, tant liés à Colissimo qu'à Chronopost, consistant à livrer coûte que coûte des colis volumineux dans les boîtes aux lettres des destinataires, notamment en forçant celles-ci de façon à y insérer les envois, ce qui entraîne des dégradations souvent importantes, voire des destructions, dont il est demandé réparation.
Plus grave encore, il arrive que ces dégradations soient accompagnées d'un manquement contractuel, certains livreurs n'hésitant pas à signer à la place des destinataires plutôt que de les rechercher, s'agissant d'envois remis contre signature, afin de réduire le temps de livraison.
Ces dossiers de réclamations sont fréquemment traités de façon insatisfaisante par La Poste ou par Chronopost SA, souvent réticentes à dédommager les usagers et clients lésés, qui, en fin de compte, se retournent vers mes services.
Les agents mis en cause engagent la responsabilité postale en vertu de l'article 1240 du Code civil lorsque ceux-ci endommagent, dans le cadre de leur activité professionnelle, les installations de distribution du courrier et de colis appartenant aux destinataires.
En outre, l'article 1197 du même Code dispose : ***« L'obligation de délivrer la chose emporte obligation de la conserver jusqu'à la délivrance, en y apportant tous les soins d'une personne raisonnable »,*** ce qui n'est évidemment pas le cas en l'espèce.
Je formule donc la recommandation que La Poste et ses filiales concernées veillent à donner des consignes appropriées à leurs livreurs, de façon à éradiquer ces comportements préjudiciables à l'image du Groupe, et leur rappellent régulièrement les procédures alternatives à mettre en œuvre lorsque l'envoi ne peut être livré (mise en instance, nouvelle présentation, etc.). Elles veilleront également à accorder une suite bienveillante et rapide aux réclamations justifiées déposées à la suite de ces manquements.

RÉPONSE DE LA POSTE

La Poste prend bonne note de cette recommandation.
La qualité de la livraison est un des objectifs majeur pour Colissimo.
Des actions sont lancées régulièrement au sein des établissements afin de rappeler à l'ensemble des acteurs de la livraison, les procédures à respecter dans le cadre de leur mission.
Chaque année, un rappel est fait sur les procédures de livraison des colis à respecter et les comportements à proscrire.
Par ailleurs, un pilotage du taux de réclamations et de la qualité des prestations est assuré par les établissements qui sont objectivés sur un taux maximum de réclamations.
Le nouveau CRM Score permettra un meilleur pilotage de ces données au cours de l'année 2020, dans une démarche d'amélioration continue.
La Poste souhaite malgré tout attirer l'attention du Médiateur sur le fait qu'elle est régulièrement destinataire de réclamations pour des agissements qui ne relèvent pas de la responsabilité de ses propres livreurs mais de celle de ses concurrents.







ÉVITER LES CONTACTS ENTRE REQUÉRANTS ET SERVICES EN COURS D'INSTRUCTION DU DOSSIER EN MÉDIATION

La médiation de la consommation participe d'un processus de règlement amiable des litiges, par lequel le Médiateur formule dans la mesure du possible, une proposition de solution de nature à mettre fin à un litige qui oppose un consommateur et un professionnel.

L'article R. 612-3 du Code de la consommation dispose : ***« Le médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier. Le médiateur peut recevoir les parties ensemble ou séparément. À défaut d'accord amiable entre elles, il leur propose une solution pour régler le litige ».*** L'article R. 612-4 du même texte dispose : ***« Le médiateur, en faisant connaître aux parties la solution qu'il propose, leur rappelle, par courrier simple ou par voie électronique : 1° Qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ; 2° Que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ; 3° Que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge. Le médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci ».***
Le Médiateur dispose légalement de 90 jours pour instruire le dossier et communiquer une proposition de solution en toute indépendance et impartialité, sur la base des commentaires respectifs des deux parties. J'ai remarqué que trop fréquemment en cours d'instruction les services Recours, et principalement le service Recours de Colissimo, devancent ma proposition de solution en octroyant au requérant une indemnisation en même temps qu'ils me transmettent leurs éléments de dossier relatifs à l'affaire soumise à mon examen.

Cette action est certes effectuée avec le souci de donner satisfaction rapidement au requérant, mais n'en court-circuite pas moins le processus de médiation accepté par les deux parties, sachant qu'in fine ma proposition de solution peut être différente de la position adoptée par le service en question. Cela crée un trouble chez le requérant qui peut penser qu'il s'agit d'une réponse tardive à sa réclamation ou à son recours, et non le résultat de l'instruction de sa saisine en médiation, qui est un processus totalement distinct. Les services Recours peuvent évidemment contacter les requérants en cours d'instruction, mais pour respecter strictement le processus de médiation, ne doivent plus convenir avec lui d'un arrangement. Je formule donc la recommandation que les services Recours respectent scrupuleusement le processus de médiation.

RÉPONSE DE LA POSTE

La Poste prend bonne note de cette recommandation du Médiateur laquelle est tout à fait légitime.

En ce qui concerne le service « clients » de Colissimo, qui semble-t-il est le seul concerné par cette recommandation, il a connu en 2019 des retards de traitement des réclamations dû au déploiement du nouveau CRM SCORE, ce qui peut expliquer que certains dossiers aient été traités en parallèle d'une saisine du Médiateur.
Dans ce nouveau CRM Score, totalement déployé en 2019, les dossiers faisant l'objet d'une saisine du Médiateur sont maintenant identifiés comme tels et une mention indique au conseiller de ne plus intervenir directement auprès du consommateur sur ce dossier. Cette mesure devrait permettre de répondre à la recommandation du Médiateur et d'éviter l'intervention d'indemnisations directement versées par le service « clients » de Colissimo en cours de médiation.

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS RELATIVES AUX ENVOIS POSTAUX INTERNATIONAUX IMPORT

L'expansion des échanges liés au commerce international en ligne entraîne un accroissement important des réclamations émanant des destinataires d'envois postaux internationaux import.
Dans la quasi-totalité des litiges dont je suis saisi, d'importants dysfonctionnements dans le traitement des réclamations concernant ce type d'envois apparaissent.

1- D'une part, les destinataires sont systématiquement renvoyés vers leurs expéditeurs, La Poste se déchargeant de la réclamation sur celui-ci par des formules du type ***« Votre destinataire seul peut déposer une réclamation »*** ou équivalent, sans traiter sur le fond la réclamation du destinataire.
Ce renvoi contrevient aux dispositions de la Convention postale universelle (article 21.1) qui font obligation aux opérateurs saisis d'une réclamation de la traiter (ceci incluant la transmission de la demande à l'opérateur étranger et l'instruction de celle-ci avec retour au réclamant initial), ceci quels que soient le régime indemnitaire applicable à l'envoi et le bénéficiaire de l'indemnité, qui est, en règle générale, l'expéditeur, sauf désistement de celui-ci en faveur du destinataire.
Il convient donc de l'éviter et, en fin d'instruction de la réclamation par La Poste, d'inviter explicitement le destinataire, le cas échéant, à solliciter le désistement de l'expéditeur en sa faveur s'il souhaite être indemnisé (ce que le destinataire ignore, la plupart du temps). Les lettres-types devraient systématiquement inclure cette mention.

2- D'autre part, bon nombre d'envois import sont réalisés sous forme de lettres simples, de lettres suivies ou de petits paquets internationaux au tarif lettre ou d'envois ECOMPRO, pour lesquels la Convention prévoit une totale exonération de responsabilité des opérateurs postaux en cas de perte ou d'avarie, ou pour tout autre motif (articles 22.1.2 et 1.3).
Pour éviter l'importante perte de temps subie par les requérants, ces derniers multipliant en vain en général les réclamations ou recours s'agissant de ce type d'objets, il convient que La Poste indique dès la première réclamation que les opérateurs concernés sont juridiquement irresponsables s'agissant des litiges concernant ce type d'objets.
Cette mention mettrait un terme plus rapide et définitif, pour ce motif, au processus de traitement des réclamations qui s'en trouverait grandement amélioré.

En conséquence, je formule la recommandation que La Poste mette rapidement en œuvre les améliorations proposées aux points 1 et 2.



RÉPONSE DE LA POSTE

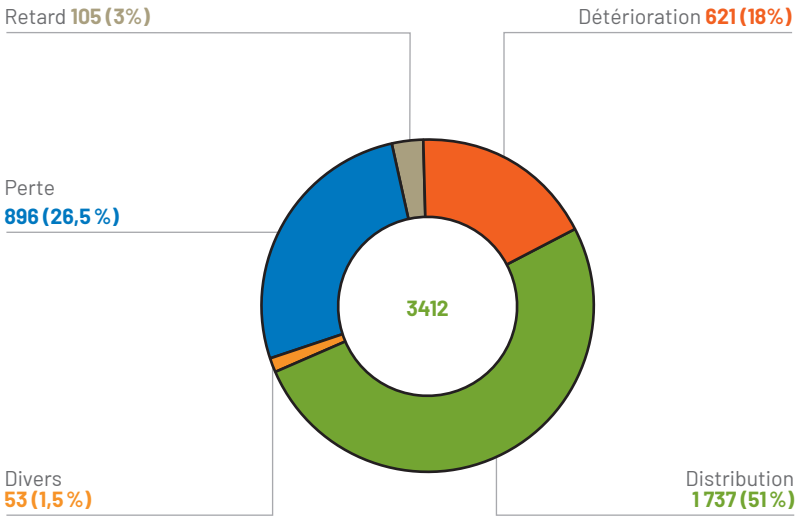
S'agissant des réponses apportées par le service « clients », La Poste prend bonne note des recommandations du Médiateur avec lesquelles les directives données aux services « clients » semblent cohérentes.
En effet, les réponses apportées par le service « clients » dépendent du parcours du colis.
Si le colis n'est pas entré dans le réseau postal et n'a pas été flashé en France, le service « clients » renvoie le destinataire vers son expéditeur pour lui permettre de s'adresser à l'opérateur postal concerné.
Si le colis a été flashé dans le réseau de La Poste, il est traité comme un colis national. Le dossier sera instruit à l'instar des colis nationaux et une réponse sera apportée au destinataire.
Si la demande d'indemnisation est justifiée, un courrier informe le destinataire que l'expéditeur est seul légitime à recevoir l'indemnisation sauf désistement à son profit.
Dans ce cas, un courrier de désistement doit être joint au dossier.
La Poste propose de procéder à un rappel de ce process à l'ensemble des services « clients ».
S'agissant des petits paquets internationaux, il est à ce jour compliqué pour les équipes des services « clients » de distinguer ces objets de colis traditionnels, dans la mesure où les petits paquets internationaux font l'objet d'un réétiquettage à leur arrivée en France afin de faciliter leur traitement.
Cela peut occasionner un allongement du délai de traitement de la réclamation.
Deux projets sont en cours pour remédier à ce problème.
D'une part, l'arrêt du réétiquettage de ces produits, pour que le numéro d'origine puisse être conservé et que le produit puisse être identifié dès le départ comme un produit courrier ou colis. Cela permettra au service « clients » ad hoc d'être saisi en cas de réclamation.
D'autre part, des projets de « chatbot » ont été lancés et seront développés dès 2020, au sein des services « clients » afin de permettre à terme une reconnaissance immédiate du produit grâce à son numéro et à une meilleure orientation des clients.

ACTIVITÉ DE MÉDIATION RELATIVE À COLISSIMO

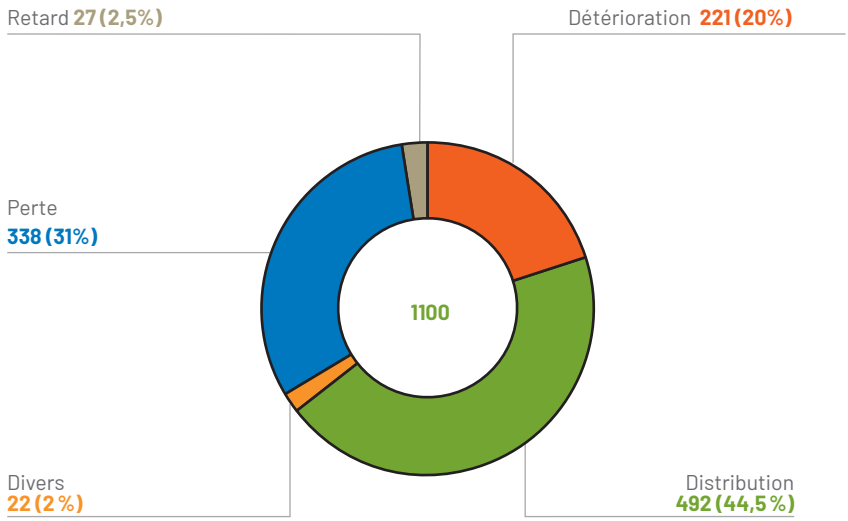
3 412
saisines reçues
(- 1 % par rapport à 2018) dont

1 100
recevables (+ 15 % par rapport à 2018)
et **1 104** saisines traitées*

Répartition des saisines reçues par motif

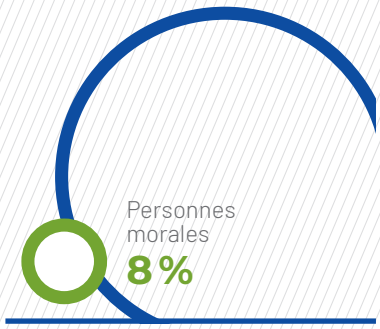


Répartition des saisines recevables par motif



** Propositions de solutions, clôture après constat de l'accord des parties ou après désistement.*

Origine des saisines



93 %
des propositions acceptées par le consommateur

62 %
des propositions favorables ou partiellement favorables aux consommateurs

Délai d'émission moyen des propositions :
47 jours

38 %
des saisines par Internet

COLISSIMO

ANALYSE DES MÉDIATIONS RELATIVES À COLISSIMO

L'ORIGINE DES SAISINES

3 412 saisines ont été reçues, à un niveau stable dont 3 151 qui relevaient directement de la médiation de la consommation. Les saisines hors médiation de la consommation émanent de personnes morales, petites et moyennes entreprises essentiellement. 1 104 propositions de solution ont été formulées. 62 % d'entre elles étaient favorables ou partiellement favorables aux requérants. 255 propositions ont été formulées en droit et en équité. La durée de traitement des saisines a été fortement améliorée, passant de 58 à 47 jours. Le montant moyen de l'indemnisation est de 212 €. Le taux d'intermédiation reste constant à 2 % depuis plusieurs années et seulement 84 saisines ont été intermédiées dont 18 par les associations de consommateurs et 42 par des avocats, conseils, curateurs, tuteurs et mandataires. Le Défenseur des droits a soumis 7 saisines à l'examen du Médiateur. 38 % des saisines ont été adressées par internet *via* le site du Médiateur.

LA RÉPARTITION PAR CATÉGORIE DE LITIGES

Les griefs relatifs à la distribution sont les plus nombreux à hauteur de 51 % des litiges. Le terme « distribution » signifie non seulement la distribution d'un objet à proprement parler, mais l'ensemble des opérations en amont. Le motif de la perte est pour sa part en nette augmentation et représente 26 % des litiges. La troisième source de litiges reste la détérioration, en légère diminution, à hauteur de 18 %.



LA RECEVABILITÉ DES SAISINES

1 100 saisines ont été recevables. Le taux de recevabilité augmente et se situe à 32 % contre 28 %. Comme mentionné pour le Courrier, de très nombreuses saisines sont dénuées des justificatifs ou éléments nécessaires à l'instruction, quand elles ne sont pas purement déclaratives. La proportion de saisines qui parviennent prématurément devant le Médiateur faute d'avoir été présentées auparavant à l'examen des services « clients » en premier et second niveaux est très important et représente 98 % des saisines non recevables. Comme maintes fois évoqué, ces demandes prématurées représentent certes un travail supplémentaire et inutile pour les services du Médiateur, mais surtout un facteur d'irritation accrue pour le requérant qui se voit invité à s'adresser au service « clients ». 83 % des saisines non recevables sont prématurées faute d'être passées par le recours de second niveau. Cette obligation avant de saisir le Médiateur est insuffisamment mise en évidence par les services de La Poste. Si tel était le cas, le requérant entrerait dans un processus vertueux et non sinueux comme aujourd'hui, qui lui fait perdre du temps et engendre de l'incompréhension. Les saisines non recevables sont retournées immédiatement au requérant avec le motif pour lequel sa saisine n'est pas recevable. Il est invité à transmettre son dossier complet et étayé au service « clients » de Colissimo pour un premier examen ou pour un recours, afin qu'il y reçoive le traitement approprié. Il lui est précisé qu'il pourra s'adresser à nouveau au Médiateur si la réponse émanant du service « clients » ne le satisfait pas, ou à défaut de réponse. Une nouvelle saisine est alors recevable. 229 saisines, soit 10 % du total des saisines prématurées, ont ainsi donné lieu à une seconde saisine recevable.

LES SAISINES RELEVANT DE L'INTERNATIONAL

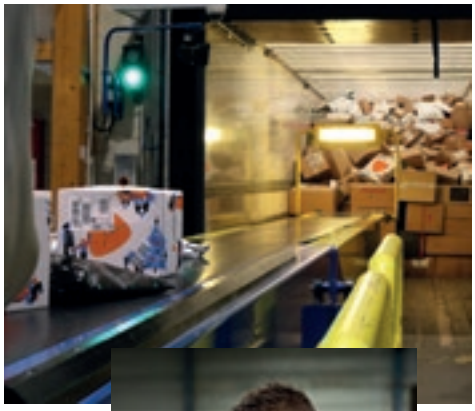
En légère diminution, 23 % des saisines recevables étaient liées à l'international. L'instruction de ces saisines peut s'avérer délicat car nécessitant de quérir des éléments d'information auprès d'offices postaux étrangers. Cette quête peut s'avérer laborieuse, notamment pour certaines destinations ou provenances. Les résultats de l'enquête peuvent être lacunaires et parfois stériles. Il en résulte une frustration pour le requérant, d'autant qu'un délai de 90 jours est prévu par l'Union Postale Universelle pour les enquêtes à l'international.



LES SAISINES **CONCERNANT LE RÉSEAU LA POSTE**

Dans 76 saisines les requérants ont argué la responsabilité du Réseau La Poste dans le litige qui les opposait à La Poste. À l'issue de l'enquête de médiation, sa responsabilité partielle ou totale était démontrée pour 53 d'entre elles, soit pour 5 % du total des saisines recevables, en augmentation d'un point par rapport à 2018. La source principale de litiges pour lesquels le Réseau La Poste porte une part de responsabilité avérée est la perte.
La perte peut résulter de l'inversion de liasses lors de leur apposition dans le cas d'envois multiples. Elle peut résulter également d'un manque de vigilance au guichet quand un client utilise un produit réservé au national pour un envoi destiné à l'international. Des défauts ou erreurs de conseils ont pu induire l'insertion fautive de bijoux ou de valeurs au porteur, et plus spécifiquement, à l'international, l'insertion de matières ou denrées proscrites (tabac, matières dangereuses, alcools…) dans les envois.
Par ailleurs, la tendance relevée en 2018 de l'introduction dans le réseau postal de colis de concurrents (DHL, UPS, autres…) de La Poste se confirme regrettablement en 2019. Ces colis ne sont pas compatibles avec les systèmes de suivi de La Poste et sont en général égarés. Quand l'acceptation dans le réseau postal est prouvée par l'apposition d'un timbre à date, la responsabilité de La Poste est totale et indiscutable. Le Médiateur a dû à de trop nombreuses reprises se prononcer en ce sens durant l'exercice 2019, alors qu'un appel à vigilance avait déjà été formulé dans le rapport précédent de la médiation.

LES PROPOSITIONS **DE SOLUTION FORMULÉES**



1 104 propositions de solution ont été formulées, en augmentation significative de 16 %. 99 % des saisines recevables ont été transmises au service « clients » de Colissimo pour quérir les informations et pièces indispensables à leur instruction.

Des directions territoriales du Réseau La Poste ont pu être sollicitées lorsqu'un sujet les concernait au premier chef.
70 % des propositions de solution ont été favorables ou partiellement favorables au requérant.

LES **DÉLAIS** DE TRAITEMENT

Le délai global de traitement est de 47 jours, en nette amélioration. Il était de 58 jours auparavant.
Le temps d'attente des pièces provenant du service « clients » s'est toutefois dégradé de 2 jours mais les délais d'instruction ont été ramenés de 27 à 12 jours.
Le délai à l'issue duquel le requérant reçoit la proposition de solution du Médiateur après sa saisine, est aussi un critère important de satisfaction.



LES **INDEMNISATIONS** SUITE À PROPOSITION DE SOLUTION

57 % des propositions de solution, soit 580, stipulaient une indemnisation. Le montant total des indemnisations est de 117 K€ et le montant moyen s'établit à 203 €.
Le montant moyen de l'indemnisation pour détérioration est de 394 € et celui pour perte de 252 €.

Ces montants modestes ne doivent pas occulter l'importance de l'attribution d'une indemnisation ou d'un geste de courtoisie commerciale qui ne peut que contribuer à restaurer la confiance du requérant dans le Groupe La Poste.

LE **TAUX** DE RÉUSSITE

Seules 76 propositions de solution sur 1 104 formulées n'ont pas été acceptées par le requérant, dont 59 qui lui étaient défavorables.
Cela représente un taux de réussite de 93 % dans la mesure où ces propositions de solution ont été acceptées, et par le requérant, et par La Poste, qui les a alors mises en œuvre sans délais.
Il s'agit véritablement d'un indicateur majeur qui reflète non seulement de la confiance des requérants dans le processus de médiation, mais surtout leur satisfaction pour le traitement individualisé dont ont bénéficié leurs saisines.





04

DEMANDES DE MÉDIATION RELATIVES À GEOPOST

P. 34/41

EXEMPLES DE MÉDIATION RELATIFS À GEOPOST

CONSÉQUENCES D'UN RETARD EXORBITANT POUR UN EXPRESSISTE

L'équité commande de déroger au droit applicable en cas de retard important et inexpliqué imputable au transporteur.

Le litige

Monsieur H. se plaignait du retard d'acheminement d'un envoi Chronopost qu'il avait confié à La Poste le 10 mai 2019 à destination d'un organisme de délivrance de visas. L'envoi contenait un passeport pour une demande de visa nécessaire à Monsieur H. afin d'effectuer un stage d'études en Chine. Monsieur H. invoquait le retard exorbitant subi par l'envoi, finalement distribué le 21 juin à son destinataire, pour demander le remboursement de divers frais engagés en conséquence directe de l'inexécution contractuelle : 883,06 € au total, comprenant un billet d'avion aller et retour afin de venir directement retirer en urgence le visa le 17 juin 2019, des frais de timbre fiscal, des frais de photo d'identité, des frais de demande de visa express, les frais de port relatifs à l'envoi, majorés d'un préjudice moral à évaluer.
La société Chronopost avait proposé, dans le cadre de la médiation, d'accorder une indemnité de 156 € au total.

L'analyse du Médiateur

L'article 21.1 du contrat-type de transports intérieurs dispose :
« L'ayant droit peut, sans avoir à fournir d'autres preuves, considérer la marchandise comme perdue quand elle n'a pas été livrée dans les trente jours qui suivent l'expiration du délai convenu ou, à défaut, du délai nécessaire à la réalisation du transport dans les conditions prévues à l'article 24.1 ci-après.
L'ayant droit est alors indemnisé dans les conditions prévues à l'article 22 ci-après ».
L'article 7.1 ces conditions générales de vente de Chronopost stipule pour à part :
« 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, [...].
Si elle est établie, la responsabilité de CHRONOPOST est engagée pour la valeur de la marchandise au jour du sinistre, le montant de sa réparation ou les frais directs de reconstitution des documents, dans la limite de 250 euros par colis, et sur présentation de justificatifs ».
Certes, l'envoi ne contenait pas des marchandises, mais des documents. Cependant, en l'absence de toute mention relative à la présomption de perte dans les conditions générales de vente de Chronopost, j'ai considéré que le délai réglementaire de trente jours est également applicable en l'espèce, surtout s'agissant d'un expressiste dont la célérité constitue une obligation essentielle.
L'envoi, confié à La Poste le vendredi 10 mai 2019, est resté à quai au bureau de poste de Toulouse pour une raison demeurée inexpliquée jusqu'au jeudi 20 juin suivant, soit 41 jours, ce qui constitue une durée absolument exorbitante durant laquelle le transporteur, pourtant sollicité, ne justifiait d'aucune diligence entreprise afin de retrouver l'envoi. Aucune explication ne m'a ultérieurement été fournie sur cette anomalie et aucune enquête n'a été conduite pour en identifier la cause.
J'ai estimé qu'il s'agissait d'un dysfonctionnement majeur qui, même s'il n'est peut-être pas juridiquement susceptible d'entraîner la levée du plafond indemnitaire contractuel de 250 €, justifiait une compensation substantielle.

La conclusion du Médiateur

J'ai proposé à Chronopost, qui l'a accepté, de fixer équitablement l'indemnisation, compte tenu des indéniables désagréments subis par le demandeur, à la moitié du préjudice invoqué et justifié, soit 441,53 €.







EXCLUSIONS DE RESPONSABILITÉ
OPPOSÉE PAR LA SA CHRONOPOST

Appréciation de la qualification d'œuvre d'art opposée au demandeur pour justifier le refus d'indemnisation.

Le litige

Monsieur A. contestait la qualification d'œuvre d'art ayant motivé le refus d'indemnisation que lui avait opposé l'assureur de la société Chronopost, appliquée au contenu d'un envoi e-Chronopost, avec assurance à hauteur de 800 €, contenant une paire de serre-livres signés Janle. Il demandait à être indemnisé à hauteur de l'assurance souscrite.

L'analyse du Médiateur

S'agissant des restrictions à la prise en charge, les conditions générales de vente de Chronopost précisent (article 3) :
« D'une manière générale ne peuvent être pris en charge : - [...] les objets d'art, les antiquités ».

L'article 8 des conditions générales de la police française des marchandises transportées par voie de terre du 1er juillet 2009 régissant le contrat d'assurance stipule :
« Marchandises exclues : Sauf convention contraire et prime spéciale stipulées aux Conditions Particulières, sont exclues de la garantie les marchandises ci-après énumérées : 2°) fourrures, objets d'art, de sculpture ou de peinture, antiquités, objets de curiosité ou de collection, documents et échantillons dont la valeur marchande ou conventionnelle est sans commune mesure avec leur valeur intrinsèque [...] ».
L'article 98 A du Code général des impôts définit les œuvres d'art et les objets de collection ou d'antiquités. Les serre-livres de Janle, objets d'ameublement, ne pouvaient pas être rangés dans la catégorie des objets d'art au sens du Code général des impôts. Chronopost SA ne démontrait pas qu'il s'agissait de ***« productions originales de l'art statuaire ou de la sculpture en toutes matières dès lors que les productions sont exécutées entièrement par l'artiste ; fontes de sculpture à tirage limité à huit exemplaires et contrôlé par l'artiste ou ses ayants droit »,*** au sens de l'alinéa II.3°) de l'article 98 A. Ils n'entraient pas davantage dans la catégorie, très réduite, des objets de collection.
L'exclusion de responsabilité opposée par Chronopost et son assureur n'était donc pas fondée.

La conclusion du Médiateur

La perte définitive de l'envoi étant admise par les parties, j'ai formulé la proposition de solution que La Poste indemnise Monsieur A. à hauteur de la valeur de l'objet couvert par l'assurance de 800 € souscrite.



RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR AU PROFESSIONNEL

ÉLIMINER LA RÉTENTION DES ENVOIS CHRONOPOST EN BUREAU DE POSTE

La grande majorité des envois Chronopost est commercialisée par le réseau La Poste et leur insertion dans le réseau s'effectue par l'intermédiaire des guichets des bureaux de poste. Ceux-ci sont chargés de les acheminer, *via* le réseau postal, vers le réseau spécifique à Chronopost qui les prend en charge ensuite et assure leur acheminement.

Or, depuis plusieurs mois, j'observe une recrudescence de litiges autour du retard d'envois Chronopost, portant parfois sur des délais très longs pour un expressiste *(variant entre plusieurs jours et plusieurs semaines[1]), imputables au réseau postal,* sans que Chronopost SA n'y soit pour rien : ces Chronopost restent ainsi en bureau de poste pendant les délais évoqués, plutôt que d'être injectés dès réception dans le réseau Chronopost, cette injection se voyant inexplicablement retardée.

Parfois même, malgré les réclamations déposées par l'expéditeur ou le destinataire, aucune action efficace n'est entreprise pour retrouver ces envois restés au bureau de poste de départ (point d'entrée réseau), qui réapparaissent plus tard de façon aléatoire dans le réseau Chronopost, qui doit les acheminer avec beaucoup de retard et payer les indemnités consécutives.

Je formule donc la recommandation que La Poste donne des consignes très strictes à l'ensemble des points d'entrée postaux des envois Chronopost afin que ceux-ci soient pris en charge et acheminés jusqu'au réseau propre à Chronopost dans le délai extrêmement bref compatible avec le délai d'acheminement contractuel souscrit par les expéditeurs, et que les processus de traçage, de stockage[2], de prise en charge et d'éventuelle recherche de ces envois en cas de signalement soient optimisés afin d'éradiquer ce dysfonctionnement récurrent.

RÉPONSE DE CHRONOPOST

Chronopost a et va conduire un certain nombre d'actions de communication :

• Tout d'abord, nous ferons prochainement réaliser une note de service à diffuser auprès des bureaux de poste concernant le processus à suivre afin d'assurer une remise des envois Chronopost le soir même de leur dépôt, soit à un chauffeur Chronopost dans le cadre d'une collecte (avant l'heure limite de dépôt), soit dans un sac Chronopost dédié visant à séparer ces envois des autres colis et envois postaux, pour être ensuite acheminés dans le réseau postal, avant son injonction dans le réseau Chronopost.

• Nos chargés de développement des Ventes feront, par ailleurs, prochainement un rappel auprès des bureaux de poste pour que ces derniers demandent plus régulièrement à être alimentés en sacs spécifiques Chronopost en fonction de leur besoin.

• Enfin, s'agissant des PPDC[3], PIC[4] et PFC[5], une note spécifique à destination des sites opérationnels de la BSCC[6] va être effectuée afin que la remise des envois au service en charge de la collecte par Chronopost ait lieu le jour même du dépôt (lorsque cette remise a lieu avant l'heure limite de dépôt).





(1) Un délai de 41 jours a été observé dans un dossier.
(2) Il arrive que des envois Chronopost mal séparés des autres soient retrouvés au terme de délais de plusieurs jours, ce qui est à tous égards inacceptable.
(3) Plate-forme de distribution du Courrier
(4) Plate-forme industrielle du Courrier
(5) Plate-forme Colissimo
(6) Branche Services-Courrier-Colis

GEOPOST

DÉGRADATIONS DE BOÎTES AUX LETTRES PAR LES LIVREURS

J'observe une recrudescence de comportements inappropriés des livreurs de colis, tant liés à Colissimo qu'à Chronopost, consistant à livrer coûte que coûte des colis volumineux dans les boîtes aux lettres des destinataires, notamment en forçant celles-ci de façon à y insérer les envois, ce qui entraîne des dégradations, souvent importantes, voire des destructions, dont il est demandé réparation.

Plus grave encore, il arrive que ces dégradations soient accompagnées d'un manquement contractuel, certains livreurs n'hésitant pas à signer à la place des destinataires plutôt que de les rechercher, s'agissant d'envois remis contre signature, afin de réduire le temps de livraison.

Ces dossiers de réclamations sont en général traités de façon insatisfaisante par La Poste ou par Chronopost SA, souvent réticentes à dédommager les usagers et clients lésés, qui, en fin de compte, se retournent vers mes services.

Les agents mis en cause engagent la responsabilité postale en vertu de l'article 1240 du Code civil lorsque ceux-ci endommagent, dans le cadre de leur activité professionnelle, les installations de distribution du courrier et colis appartenant aux destinataires. En outre, l'article 1197 du même code dispose : ***« L'obligation de délivrer la chose emporte obligation de la conserver jusqu'à la délivrance, en y apportant tous les soins d'une personne raisonnable »,*** ce qui n'est évidemment pas le cas en l'espèce.

Je formule donc la recommandation que La Poste et ses filiales concernées veillent à donner des consignes appropriées à leurs livreurs, de façon à éradiquer ces comportements préjudiciables à l'image du Groupe, et leur rappellent régulièrement les procédures alternatives à mettre en





œuvre lorsque l'envoi ne peut être livré (mise en instance, nouvelle présentation, etc.). Elles veilleront également à accorder une suite bienveillante et rapide aux réclamations justifiées déposées à la suite de ces manquements.

RÉPONSE DE CHRONOPOST

J'ai bien pris acte de votre remarque relative aux dégradations des boîtes aux lettres par les livreurs essayant de forcer ces dernières pour y insérer des colis volumineux, dommages dont les destinataires demandent réparation.

Il est vrai que nos chauffeurs, par souci de permettre à notre client final d'être rapidement mis en possession de son envoi, livrent de plus en plus, lorsque cela est autorisé par l'expéditeur, les colis en boîte aux lettres.

La livraison en boîte aux lettres constitue en effet un mode de livraison de plus en plus plébiscité et apprécié par nos clients expéditeurs ou destinataires. Ce mode de livraison, également très utilisé par nos concurrents, peut cependant parfois occasionner des dommages aux boîtes aux lettres.

• C'est pourquoi un rappel va être prochainement effectué à l'ensemble des chauffeurs Chronopost et à ses chauffeurs sous-traitants transporteurs, ainsi qu'à la BSCC[1] qui distribue une partie du flux Chronopost, afin que les boîtes aux lettres soient manipulées avec précaution et que les colis soient insérés dans ces dernières sans forcer.

Si toutefois les dimensions des colis ne permettent pas une telle livraison et quand bien même l'expéditeur ou le destinataire la solliciteraient, le dépôt d'un avis de passage dans la boîte aux lettres du destinataire sera favorisé ou, en fonction de la prestation de transport Chronopost, le destinataire sera avisé *via* un SMS ou par mail.

Le colis sera ensuite mis à la disposition du destinataire, dans le point d'instance le plus proche, au terme de notre procédure prévue à cet effet, sous réserve de la capacité d'accueil des points d'instance alentour.

• S'agissant du fait que certains chauffeurs signeraient en lieu et place des destinataires avant de déposer les colis au sein des boîtes aux lettres, je me permets de préciser que ce mode de livraison se doit, aux termes de nos procédures, d'être matérialisé par le report de la mention « BAL » ou « D5 » sur le bordereau de livraison.

• Nous allons néanmoins procéder à un rappel ferme de ces instructions, afin qu'aucune signature ne soit recueillie, en contravention et totale incohérence avec cette procédure, sur le bordereau de livraison.

Cela étant, je me dois toutefois de préciser qu'il est particulièrement difficile d'établir qu'un dommage a été occasionné à une boîte aux lettres au cours d'une livraison réalisée par Chronopost, en l'absence d'éléments matériels probants.

De nombreux transporteurs assurent des livraisons en boîte aux lettres comme Colissimo ou Chronopost, Amazon Logistic notamment. De surcroît, en droit, c'est au demandeur qu'incombe la charge de la preuve, ce que le Médiateur ne manque pas de rappeler dans ses propositions de solution, et bien souvent, mes services se voient tenus pour responsables de dommages au regard du simple ouï-dire ou d'une affirmation basée sur aucun élément probant.

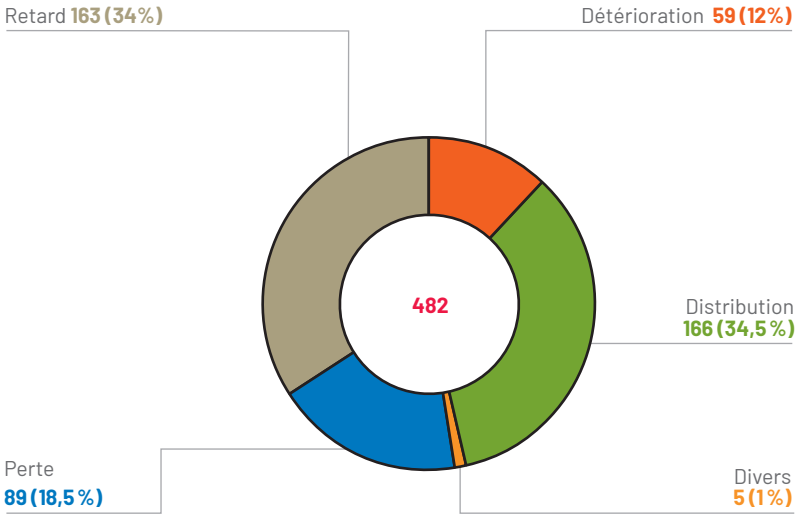
(1) Branche Services-Courrier-Colis

ACTIVITÉ DE MÉDIATION RELATIVE À GEOPOST

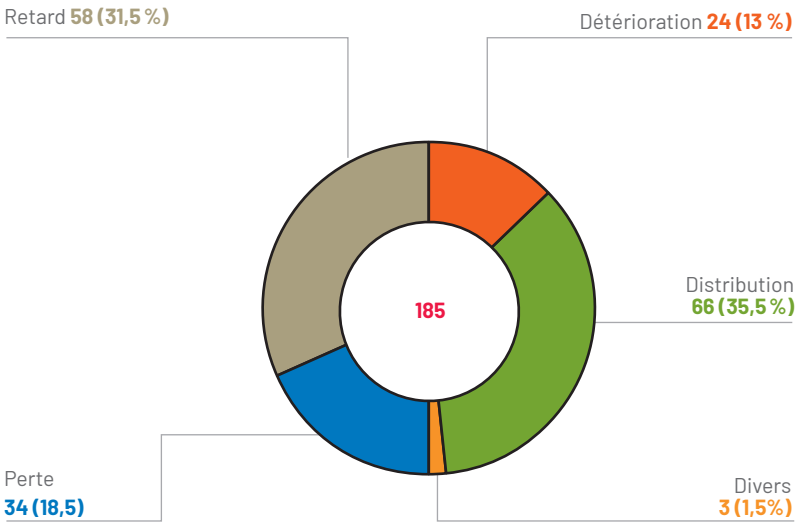
482
saisines reçues
(-2 % par rapport à 2018) dont

185
recevables (- 27 % par rapport à 2018)
et **222** saisines traitées*

Répartition des saisines reçues par motif

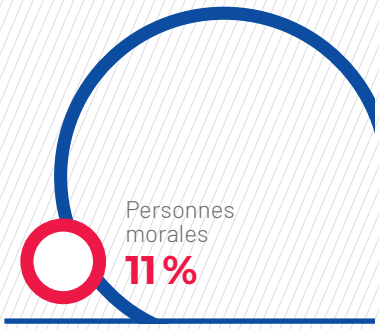


Répartition des saisines recevables par motif



** Propositions de solutions, clôture après constat de l'accord des parties ou après désistement.*

Origine des saisines



94 %
des propositions acceptées par le consommateur

81 %
des propositions favorables ou partiellement favorables aux consommateurs

Délai d'émission moyen des propositions :
55 jours

45 %
des saisines par Internet

GEOPOST

ANALYSE DES MÉDIATIONS RELATIVES À GEOPOST

Geopost est composée de plusieurs entités. En 2019, les demandes de médiation ont porté essentiellement sur l'activité de Chronopost SA et une dizaine d'entre-elles sur l'activité de DPD France.

Un volume de saisines quasi identique à 2018 a été enregistré en 2019, soit 482 saisines (dont 431 relevaient du droit de la consommation). Dans un contexte d'accroissement du trafic, ceci atteste particulièrement pour Chronopost SA d'une qualité accrue des prestations de son service « clients ».

Le taux de recevabilité diminue encore pour s'établir à 38 %, soit 185 saisines recevables.

222 propositions de solutions ont été formulées et le taux de propositions de solution favorables aux requérants, partiellement ou totalement, augmente pour atteindre 80 %. Le délai global de traitement s'est largement amélioré passant de 68 à 55 jours. Le montant moyen de l'indemnisation est de 209 € en augmentation de 37 %.

Le taux de 96 % de saisines directement adressées au Médiateur reste stable. 10 % des saisines proviennent de personnes morales, constituées de petites entreprises essentiellement.

Le taux de saisines parvenues *via* le site Internet du Médiateur décroît significativement, passant de 54 % à 45 %.

LA RÉPARTITION PAR CATÉGORIE DE LITIGES

Le taux de saisines relatives au retard augmente cette année encore et s'établit à 34 %. Le retard est d'autant plus mal admis par les requérants qu'ils confient leurs envois à un expressiste, avec un prix de la prestation supérieur, précisément pour que le délai de distribution soit garanti et honoré.

Le taux de saisines portant sur la distribution a diminué de 41 à 34 % du total des saisines. Le motif « distribution » signifie l'acte de la distribution à proprement parler mais aussi l'ensemble des opérations en amont. Par de nombreuses saisines, les requérants ont déploré que certains livreurs n'utilisent pas le numéro de téléphone du destinataire, dont ils ont pourtant connaissance, et qui leur permettrait d'obtenir les compléments d'adresse nécessaires à une bonne distribution. Un nombre de plus en plus important de saisines portait sur des envois lancés par-dessus des clôtures, avec souvent à la clé, d'importants dégâts du contenu qui en résultaient.

LA RECEVABILITÉ DES SAISINES

Le nombre de saisine recevables a diminué de 27 %. Sur 297 saisines non recevables, 97 % d'entre elles étaient des saisines adressées par des requérants trop pressés, directement au Médiateur, sans avoir au préalable été soumises à l'examen du service « clients » de Chronopost.
Les saisines non recevables ont été retournées au requérant, selon le processus en vigueur, avec la raison de la non-recevabilité. Le requérant est invité à transmettre sa saisine complète au service « clients » de Chronopost SA, pour y être traitée au mieux. Il lui est précisé qu'il pourra à nouveau s'adresser au Médiateur si la réponse obtenue ne le satisfait pas, en tout ou partie. 13 % des saisines non recevables dans un premier temps, sont ainsi devenues recevables.



LES SAISINES CONCERNANT LE RÉSEAU LA POSTE

À un niveau stable, 17 % des saisines recevables portaient sur les flux import ou export à l'international. Un traitement qualitatif nécessite l'obtention des éléments complémentaires et factuels de la part d'opérateurs étrangers.

Pour certaines destinations ou provenances, l'exercice peut s'avérer complexe et le résultat aléatoire. Il peut s'ensuivre le risque que le requérant reçoive parfois une réponse moins étayée qu'attendue.



LES SAISINES RELEVANT DE L'INTERNATIONAL

3 saisines recevables mettaient en cause la responsabilité du Réseau La Poste, laquelle était véritablement engagée pour 2 saisines, soit 1 % des saisines recevables.

Il s'est agi dans les deux cas d'envois restés au sein du bureau de poste au lieu d'être injectés immédiatement dans le réseau d'acheminement Chronopost.



LES PROPOSITIONS **DE SOLUTION FORMULÉES**

222 propositions de solution ont été formulées et 81 % d'entre elles ont été favorables ou partiellement favorables au requérant.

86 % des propositions de solution pour le motif de la distribution ont été favorables, 83 % pour perte et 76 % pour retard. La détérioration enregistre un taux de 74 % de propositions de solution favorables, faute souvent que le requérant apporte la preuve qu'il avait pris les mesures ad hoc pour protéger le contenu de son envoi.

LES **DÉLAIS** DE TRAITEMENT

Le délai de traitement moyen est la somme des temps de traitement respectifs de chaque phase du processus de médiation. Il a été nettement amélioré, passant de 68 à 54 jours. Le service « clients » a contribué à cette amélioration globale en faisant retour à la médiation des éléments demandés avec un délai inférieur de 3 jours à celui de 2018.

LES **INDEMNISATIONS** SUITE À PROPOSITION DE SOLUTION

67 % des propositions de solution formulées préconisaient l'allocation d'une indemnisation.
Le montant moyen est de 209€, en légère augmentation. Le montant moyen pour le motif de la perte est de 444 € et celui pour la détérioration de 320 €. L'octroi d'une indemnisation ne doit pas être considéré seulement à l'aune du montant unitaire, mais en tant que vecteur pour rétablir la confiance du requérant dans sa relation avec Chronopost SA.



LE **TAUX** DE RÉUSSITE

94 % des propositions de solution formulées ont permis la résolution définitive du litige, et ce dans l'intérêt bien compris des parties. Chronopost SA a mis aussitôt en œuvre la totalité des propositions de solution.



05

DEMANDES DE MÉDIATION RELATIVES À LA BANQUE POSTALE

P. 42/69

DES ESCROQUERIES EN FORTE AUGMENTATION

L'année 2019 se caractérise par une forte augmentation des saisines relatives à des escroqueries. Les escrocs ont recours à des techniques plus ou moins sophistiquées pour s'approprier l'argent de leurs victimes. Tous les moyens de paiement (cartes, virements en ligne, chèques) sont « bons » pour abuser la confiance des consommateurs qui découvrent souvent à la lecture de leurs relevés de compte le débit de sommes qu'ils contestent. Face à la détresse des requérants, qui ne comprennent pas toujours comment ils ont pu être escroqués, mon travail consiste à identifier les responsabilités à partir de la trace des transactions que je demande à la banque de me produire.

PAIEMENTS PAR CARTE : UNE TECHNIQUE D'HAMEÇONNAGE BIEN RODÉE

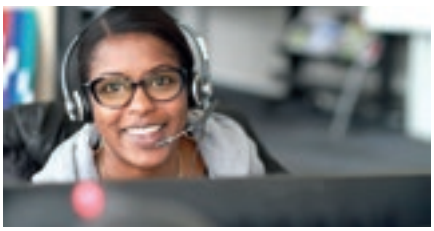


La technique des escrocs est souvent la même : envoi d'un message frauduleux *via* Internet semblant émaner d'un organisme officiel (Trésor Public, Assurance Maladie, etc.) ou d'un site marchand, invitant l'internaute à cliquer sur un lien qui le renvoie sur une page aux couleurs de l'organisme ou de l'enseigne auquel il croit répondre et où il doit inscrire ses coordonnées personnelles et bancaires afin d'obtenir un remboursement, un cadeau ou pour annuler un achat dont il n'est pas l'auteur.

Muni des informations qu'il a recueillies, le fraudeur initie un achat chez un commerçant. Ce dernier, s'il est adhérent au système 3D Secure, adresse une demande d'autorisation à La Banque Postale. Celle-ci transmet par sms ou message vocal un code sur le téléphone mobile ou fixe de l'internaute. L'escroc fait en sorte d'obtenir ce code *via* un nouveau courriel frauduleux, un appel téléphonique ou, peut-être, en détournant la ligne téléphonique de sa victime. Il valide ensuite son achat en reportant le code sur l'interface transmis par la Banque.

Parfois, l'escroc se contente de téléphoner à sa future victime en se faisant passer pour une personne appartenant à un organisme en qui elle a naturellement confiance (La Banque Postale ou la police par exemple) et parvient à lui soutirer les informations dont il a besoin, notamment les codes reçus par sms, sous prétexte d'annuler un ou plusieurs achats.

Ces escroqueries sont menées grâce à l'obtention par ruse des éléments nécessaires à un paiement et ne pourraient être sanctionnées qu'à la suite d'une enquête technique de la police ou de la gendarmerie.



VIREMENTS *VIA* LA BANQUE EN LIGNE



L'escroc transmet un courriel au titulaire du compte - parfois sous forme d'un faux message semblant émaner de La Banque Postale - l'invitant à mettre à jour ses coordonnées bancaires en accédant à ce qu'il croit être sa Banque en ligne. Il s'agit en réalité d'un hameçonnage permettant à l'escroc de récupérer l'identifiant et le mot de passe de la Banque en ligne. Muni de ces informations, il va créer un nouveau bénéficiaire de virements en lui donnant le nom de la victime. Lorsque celle-ci reçoit un code par sms confirmant l'enregistrement de ce nouveau bénéficiaire, elle le valide, persuadée qu'il s'agit de la suite de la mise à jour qu'elle a cru faire. L'escroc n'a alors plus qu'à effectuer des virements au profit de ce nouveau bénéficiaire auquel est attaché un compte ouvert dans un autre établissement.

LES CHÈQUES SONT EN DIMINUTION, PAS LES FRAUDES



Des requérants me saisissent à propos de chèques qu'ils ont émis au profit d'un bénéficiaire tel que le Trésor Public, un syndic, un bailleur. Avertis par le bénéficiaire qu'il n'a pas reçu leur chèque, ils interrogent La Banque Postale qui leur apprend que leur chèque a bien été crédité mais au profit d'un autre compte.

Après demande et réception de la copie du chèque, ils constatent que l'ordre a été modifié et demandent le remboursement du montant du chèque.

Autre sujet de litige : la reprise d'avoir de chèques volés. L'escroc remet à sa victime un faux chèque et lui demande de lui restituer tout ou partie de son montant par transfert de fonds.

Quelques jours après le dépôt du chèque, le requérant constate que celui-ci a fait l'objet d'une reprise d'avoir, entraînant un découvert sur son compte et parfois sa clôture d'office.

Pour éviter la prolifération des escroqueries en tout genre et leur impact financier, la vigilance des consommateurs reste primordiale.

LES CLÔTURES DE PRODUITS D'ÉPARGNE RÉGLEMENTÉE : DES TITULAIRES VICTIMES DE LEURS BONNES INTENTIONS.

Comme chaque année, j'ai été saisi par de nombreux requérants contestant la clôture d'un compte d'épargne. S'agissant d'épargne réglementée, La Banque Postale répercute les contraintes réglementaires qui s'imposent à elle. À défaut, elle risque de lourdes sanctions financières.

Il s'agit principalement de PEL (plans d'épargne-logement) et de LEP (livrets d'épargne populaire). Les demandes de réouverture font partie des litiges classiques. Il m'est impossible de proposer une issue favorable dès lors que le titulaire ne satisfait pas les obligations réglementaires.
En 2019 cependant, certaines justifications de ces demandes ont retenu mon attention, car dans certains cas leurs auteurs apparaissent victimes de leur intention de se mettre en règle.

En matière d'épargne populaire, une réforme entrée en vigueur en 2018 autorise le dépassement des seuils de ressources pendant une seule année. L'objectif de cette réforme était d'éviter les clôtures et ouvertures successives pour les personnes dont les ressources oscillent autour des seuils.
Certains titulaires de LEP sont victimes de leur trop grande diligence. En effet, au cours d'une année donnée, c'est l'avis d'imposition de l'année N-1 qu'il leur faut présenter. Mais disposant de leur avis d'imposition de l'année N à compter du mois de juillet, ils le présentent par anticipation à La Banque Postale, qu'ils décident de se débarrasser de cette formalité ou qu'ils lisent sans assez d'attention le courrier de La Banque Postale qui leur réclame un justificatif.
Auparavant, un titulaire de LEP qui dépassait les seuils se contentait souvent de ne transmettre à sa banque aucun justificatif, attendant la clôture avec résignation. Aujourd'hui, même s'il dépasse les seuils de ressources sur son avis d'imposition de l'année N, il se croit protégé par la réforme qui autorise un dépassement ponctuel. Il transmet son justificatif à sa banque dès qu'il en dispose. Et c'est avec autant de surprise que de mécontentement qu'il constate la clôture de son LEP sur son relevé de compte.
Dans le parcours de réclamation, chacun, du titulaire et de La Banque Postale, rappelle, souvent maladroitement, le contenu de la réforme ou la réalité des chiffres pour justifier sa position.
La Banque Postale applique strictement la réglementation : dès lors qu'elle a connaissance d'un dépassement de seuil, sans avoir la preuve que ce dépassement est ponctuel, elle clôture le LEP.
Ces titulaires sont victimes de leur empressement à transmettre leur justificatif avec un an d'anticipation.

En matière d'épargne-logement, La Banque Postale répercute sur les PEL qu'elle tient les contrôles de l'État, qui se durcissent progressivement depuis 2016. En particulier, l'obligation de versement minimum annuel (540 €) ne doit plus simplement être vérifiée à chaque date anniversaire, mais observée par des versements fixes et réguliers.
La Banque Postale, voulant éviter de clôturer les PEL de ses clients, s'est rapprochée d'eux pour leur proposer de régulariser leur situation au plus vite en mettant en place des versements programmés.
J'ai d'ailleurs dû expliquer ce changement à plusieurs requérants qui considéraient cette incitation comme une restriction de leur liberté dans la gestion de leur PEL et ne comprenaient pas pourquoi les versements libres qu'ils effectuaient chaque année ne pourraient plus fonctionner.

Beaucoup ont accueilli favorablement la demande de La Banque Postale et choisi de mettre en place des versements programmés, sur leur espace client de la banque en ligne ou avec leur conseiller. Cette opération effectuée, ils ont l'impression d'avoir obéi à ce qui leur était demandé. Ils savent que les versements seront désormais effectués automatiquement et concluent que leur PEL n'a plus besoin d'être un objet de vigilance. Eux aussi découvrent avec surprise et mécontentement la clôture de leur PEL.

Peut-être induits en erreur par la date de la campagne de communication de La Banque Postale (décembre 2018), ces titulaires n'ont pas pensé, au moment où ils ont mis en place les versements programmés, que l'année de référence du PEL n'était pas l'année civile mais l'année contractuelle, c'est-à-dire entre deux dates anniversaires du PEL.

Le moment où les versements programmés sont mis en place, même s'il coïncide avec le début de l'année civile, tombe en général en cours d'année contractuelle. Les premières échéances des versements programmés ne suffisent donc pas à atteindre le minimum annuel de 540 € à l'anniversaire suivant.

Malheureusement, dans certains cas qui m'ont été soumis, les versements ont été automatisés lors d'un rendez-vous avec un conseiller, qui n'a pas non plus pensé à organiser, en plus des premiers versements programmés, un versement exceptionnel pour l'année en cours, qui aurait été nécessaire pour compléter le montant de versement sur l'année contractuelle et atteindre 540 €.

Lorsqu'à la date anniversaire suivante, le PEL ne respecte pas la condition de 540 € versés sur les 12 derniers mois, c'est à bon droit que La Banque Postale clôture ces PEL mais le mécontentement du titulaire est augmenté par son sentiment d'être victime d'une initiative à laquelle il n'a fait que se plier.

LA PERSISTANCE DE LITIGES SUR DES DEMANDES DE CLÔTURE ET DE TRANSFERT DE COMPTE (**MOBILITÉ BANCAIRE**)

« J'ai aussi été fréquemment saisi par des clients de La Banque Postale à propos de clôtures et de transferts de comptes. »

Le plus souvent les clients reprochent à La Banque Postale le retard de traitement de leur demande de transfert de compte vers une autre banque dans le cadre d'une mobilité bancaire sortante. Ce retard a pour conséquence la perception de frais d'incidents de paiement, de rejets de prélèvement et la clôture d'office de comptes pour dette non apurée. En 2018, j'ai appelé l'attention de La Banque Postale concernant l'information des clients et le suivi de leur demande de mobilité bancaire. Un plan d'action à destination des bureaux de poste et tout particulièrement des conseillers bancaires a été lancé fin 2018, afin de veiller à la bonne application du processus de mobilité bancaire.

Si le nombre de litiges a diminué en 2019, certains dysfonctionnements persistent lors de la mise en place d'un mandat de mobilité bancaire sortante assortie de la demande de clôture du compte. Des prélèvements et virements ne sont pas transférés à la date prévue par le mandat de mobilité bancaire. Ainsi, ces opérations continuent d'être imputées sur le compte d'origine (banque sortante) au lieu du nouveau compte (banque entrante). Ceci peut entraîner pour le client la clôture d'office de son compte d'origine à l'initiative de La Banque Postale (banque sortante) pour dette non apurée, avec des frais supplémentaires et un traitement au contentieux (demande de règlement de la dette actualisée avec pénalités de retard).



FOCUS 2019

DES ARBITRAGES ET DES RACHATS À CONTRETEMPS



L'année 2018 a été marquée par une forte chute des marchés boursiers au cours du dernier trimestre, ce qui a incité nombre d'assurés à remettre en cause la pertinence de leurs mandats de gestion, à procéder à des arbitrages au profit des supports en Euros de leurs contrats ou à effectuer des rachats partiels au début de l'année 2019. Ils ont toutefois concrétisé ainsi les moins-values potentielles qu'ils pouvaient alors observer. Leur précipitation ne leur a pas permis de bénéficier de la reprise des marchés intervenue en 2019 alors que leurs investissements s'inscrivaient dans une démarche de moyen-long terme.
Je dois par ailleurs déplorer le manque de rigueur dont font preuve certains conseillers concernant l'option fiscale à appliquer lorsque des assurés effectuent des rachats en dégageant des plus-values. La Banque Postale a pourtant mis à leur disposition un simulateur fiscal qui permet de déterminer la meilleure option pour les clients.

AFFAIRES NOUVELLES : « CHARGEBACK » OU « RÉTRO-FACTURATION »

À la suite de la faillite de plusieurs compagnies aériennes dont XL Airways, plusieurs voyageurs ayant acquitté par carte émise par La Banque Postale un ou plusieurs billets d'avion auprès de cette compagnie, m'ont sollicité afin d'obtenir de La Banque Postale le lancement d'une procédure dite de « chargeback » ou « rétro-facturation ».

En effet, plusieurs articles de presse et sites internets ont mis l'accent sur l'existence de cette procédure censée pallier l'absence de fonds de garantie en cas de faillite du transporteur aérien. Il semblerait que cette procédure de « chargeback » soit prévue, dans certaines situations, par les conditions générales des cartes du réseau international Mastercard et sous l'appellation « Disputes » par celles du réseau international Visa.

Cependant, la plupart des achats réalisés en France le sont par l'intermédiaire du réseau « CB » de la banque du porteur. Le choix du réseau est à l'initiative du commerçant et de sa banque. C'est notamment le cas pour la société XL Airways.
Dès lors, j'ai dû expliquer à ces victimes de faillites qu'aucune procédure de remboursement n'est possible, hormis en cas de contrat d'assurance proposant expressément la couverture de ce cas de figure.





EXEMPLES DE MÉDIATION RELATIFS À LA BANQUE POSTALE



FONCTIONNEMENT DU COMPTE COURANT

APPLICATION ET INTERRUPTION D'UN PLAN DE SURENDETTEMENT

La non-exécution des règlements prévus dans le cadre d'un plan de surendettement permet au créancier de remettre en cause le plan.

Le litige

Monsieur B. s'adresse au Médiateur pour obtenir deux choses : d'une part le remboursement d'une somme de 802 € prélevée par La Banque Postale sans explication sur son CCP, d'autre part les coordonnées bancaires d'un compte de La Banque Postale sur lequel il pourra verser les sommes prévues dans le cadre de son plan de surendettement.

L'analyse

La mise en place du plan de surendettement de Monsieur B. a été retardée d'abord par une procédure devant le tribunal d'instance et la cour d'appel, puis par la réorganisation des services spécifiques de La Banque Postale. La dette initiale de Monsieur B. est de 1 321 €.

Pour tenir compte du retard de mise en œuvre, La Banque Postale efface spontanément un montant de 519 € qui aurait dû être déjà remboursé par Monsieur B. mais ne l'a pas été en raison du retard pris à cause de la réorganisation.
Cet effacement a lieu sur un compte technique. Monsieur B. n'a pas la possibilité de s'en apercevoir et n'en est pas informé. Lorsque les paiements mensuels sont mis en place, Monsieur B. ne s'y attend plus et ne reçoit pas le courrier d'information. Il n'approvisionne donc pas son compte et les paiements échouent.
En conséquence de son inexécution, La Banque Postale rompt le plan de surendettement. Elle débite en une seule fois sur le CCP de Monsieur B. le montant du reliquat de sa dette (802 €). Le CCP est alors clos d'office en raison de découvert non apuré. La Banque Postale met en recouvrement ce découvert (soit 810 € avec les frais).

La conclusion

Mon service prend contact avec Monsieur B. par téléphone pour lui expliquer la situation. Il comprend, grâce aux explications dont il n'avait pas bénéficié jusqu'alors, que la somme débitée sans explication par La Banque Postale est sa dette de surendettement, diminuée de l'effacement dû au retard de mise en place. Immédiatement disposé à régler cette dette, Monsieur B. adresse un virement sur le compte de La Banque Postale dont mon service lui transmet les coordonnées.
Cette opération règle sa dette et le litige.

EXÉCUTION D'UN AVIS À TIERS DÉTENTEUR (ATD) MALGRÉ L'ENVOI D'UNE MAINLEVÉE TOTALE

L'établissement financier qui reçoit un avis à tiers détenteur concernant un de ses titulaires de comptes est tenu de l'exécuter. Toutefois, s'il réceptionne une mainlevée avant l'exécution de la saisie, il est libéré de son obligation et ne doit pas procéder au versement des fonds par débit du compte concerné par la saisie.

Le litige

Madame M. demande la restitution des fonds correspondant au montant de deux avis à tiers détenteur (ATD) et des frais d'ATD, ayant déjà réglé ses dettes directement auprès du service des impôts. Elle précise que son compte courant postal a été débité du montant des deux ATD les 14 et 28 juin 2018, alors qu'une mainlevée totale a été notifiée à La Banque Postale le 4 juin 2018.

L'analyse

L'ATD constitue un acte juridique de recouvrement forcé qui permet au Trésor Public de recouvrer les créances dues à l'État, aux collectivités locales et leurs groupements et aux établissements publics.

Cette procédure emporte l'effet d'attribution immédiate de la somme saisie disponible au profit de la Trésorerie. Lorsqu'un établissement financier reçoit un avis à tiers détenteur concernant un de ses titulaires de comptes, il est tenu de s'y conformer. Toutefois, le tiers saisi est libéré de son obligation à la réception d'une lettre de mainlevée adressée par le Trésor Public.

Au cas particulier, la mainlevée a été réceptionnée par la Banque le 11 juin 2018 et enregistrée le lendemain, soit avant le versement des fonds au Service des Impôts le 28 juin 2018. Les fonds n'auraient donc pas dû être versés et les frais d'ATD n'auraient pas dû être prélevés par La Banque Postale.

La conclusion

Les fonds n'étant plus détenus par la Banque, la requérante doit se rapprocher du SIP pour demander le remboursement des fonds saisis. Compte tenu de l'erreur d'exécution de La Banque Postale, j'ai proposé que celle-ci verse à Madame M. la somme de 200 € correspondant au montant des frais perçus pour les deux ATD.

CONTESTATION D'OPÉRATIONS EFFECTUÉES SUR LE COMPTE D'UN MAJEUR PROTÉGÉ

Le Médiateur est attentif aux intérêts du majeur protégé, tout particulièrement en cas de contestation d'opérations passées au débit de son compte.

Le litige

Madame F. reproche à La Banque Postale d'avoir autorisé l'ancienne mandataire du compte de son père à effectuer des retraits avant son décès, alors que ce dernier avait été placé sous sauvegarde de justice avec la désignation d'une mandataire spéciale, seule autorisée à faire fonctionner le compte du protégé depuis novembre 2016. La requérante précise que l'ordonnance de la mesure de protection fait référence à un certificat médical établi en juillet 2016 mentionnant l'incapacité du protégé à agir lui-même.

L'analyse

L'article 435 du Code civil modifié par ordonnance n° 2016-131 du 10 février 2016 - art. 5, dispose que : *« la personne placée sous sauvegarde de justice conserve l'exercice de ses droits. Toutefois, elle ne peut, à peine de nullité, faire un acte pour lequel un mandataire spécial a été désigné en application de l'article 437. Les actes qu'elle a passés et les engagements qu'elle a contractés pendant la durée de la mesure peuvent être rescindés pour simple lésion ou réduits en cas d'excès alors même qu'ils pourraient être annulés en vertu de l'article 414-1. Les tribunaux prennent notamment en considération l'utilité ou l'inutilité de l'opération, l'importance ou la consistance du patrimoine de la personne protégée et la bonne ou mauvaise foi de ceux avec qui elle a contracté. »*

Au cas particulier, les retraits effectués après la date du jugement (18 novembre 2016), nécessitaient la signature de la mandataire spéciale. La procuration que détenait la précédente mandataire sur les comptes du protégé devenait caduque. La mesure de protection a été notifiée à La Banque Postale le 25 novembre 2016. Elle a été enregistrée le 30 novembre 2016 et la procuration a été supprimée le jour même.

Le Médiateur ne peut reprocher à La Banque Postale d'avoir autorisé des retraits sur le compte du protégé sans l'accord de la mandataire spéciale avant la notification de la mesure de protection. Toutefois, un certificat médical du 27 juillet 2016 joint à l'ordonnance de sauvegarde de justice précise que le protégé en raison d'une altération médicalement constatée est *« hors d'état d'agir par lui-même, qu'il a besoin d'être représenté d'une manière continue dans les actes de la vie civile »*.

J'ai considéré en équité que les retraits effectués sans l'autorisation de la mandataire spéciale devaient être remboursés à compter de la date de constatation de l'incapacité du majeur protégé.

La conclusion

J'ai donc proposé à La Banque Postale de rétrocéder dans la succession du majeur protégé le montant des retraits effectués sans l'accord de la mandataire spéciale ou du juge des tutelles durant la période du 27 juillet au 30 novembre 2016.



DEMANDE DE **LEVÉE D'INTERDICTION BANCAIRE**

Même si la loi ne prévoit que trois modes de régularisation d'un chèque impayé, il est possible à titre exceptionnel de faire lever une interdiction bancaire dès lors que le bénéficiaire est une société ou un organisme public et établit une attestation reconnaissant expressément le règlement du chèque et comportant ses coordonnées (adresse, numéro de téléphone et/ou courriel) afin de permettre à la Banque de le contacter.

Le litige

Madame K. demande que La Banque Postale lève l'interdiction bancaire dont elle fait l'objet à la suite du rejet d'un chèque de 1 600 €. Elle indique, en effet, qu'elle a régularisé ce chèque auprès du bénéficiaire par la remise d'un autre chèque de même montant. Elle produit une attestation de l'organisme, confirmant la régularisation mais La Banque Postale ne veut pas la prendre en compte.

L'analyse

S'agissant de la régularisation d'un chèque rejeté pour absence de provision, la loi (article L. 131-73 du Code monétaire et financier) ne prévoit que trois possibilités :

- représentation du chèque par le bénéficiaire si la provision du compte est suffisante ;
- transmission à l'établissement financier du chèque acquitté auprès du bénéficiaire ;
- constitution auprès de l'établissement financier d'une provision du montant du chèque permettant son paiement lors d'une seconde présentation.

Toutefois, il arrive que le chèque rejeté et régularisé ait été détruit par le bénéficiaire ou l'émetteur au lieu d'être transmis à la banque de ce dernier. Les deux premiers modes de régularisation ne sont dès lors plus utilisables.
Reste la constitution d'une provision, celle-ci ne pouvant être restituée à l'émetteur du chèque qu'au bout d'un délai d'un an si le chèque n'a pas été représenté ou transmis acquitté (article R. 131-22 du Code précité).

Cependant, lorsque le chèque est d'un montant important, la constitution d'une provision peut être lourde pour l'émetteur du chèque.
C'est pourquoi, il est possible à titre très exceptionnel et même si la loi ne le prévoit pas de lever l'interdiction bancaire en cas d'attestation du bénéficiaire établissant le lien entre la dette éteinte et le chèque rejeté. Le bénéficiaire doit certifier que le montant du chèque a été réglé par le tireur du chèque, en précisant le mode de règlement et en renseignant les éléments d'identification du chèque rejeté (numéro, montant et date de rejet). L'authenticité d'une telle attestation doit en outre pouvoir être vérifiée et elle doit donc comporter les coordonnées du bénéficiaire incluant téléphone et/ou courriel.

La conclusion

En l'occurrence, l'attestation émise par le bénéficiaire mentionnait la régularisation de la situation de Madame K. mais n'évoquait pas le chèque. C'est pourquoi afin de proposer la levée de l'interdiction bancaire à la Banque, j'ai invité Madame K. à demander une nouvelle attestation à l'organisme mentionnant expressément la régularisation du chèque.

MOYENS DE PAIEMENT

VIREMENTS ADRESSÉS PAR UN ORGANISME SUR DES **COORDONNÉES BANCAIRES OBSOLÈTES**

Les CCP du centre financier de Paris, historiquement numérotés avec le code banque 30041, sont désormais rattachés au code banque unique de La Banque Postale (20041). Le glissement a été amorcé en 2007. Les deux codes ont fonctionné en parallèle jusqu'en 2010.

Le litige

Mais certains titulaires de ces CCP ont conservé d'anciens RIB, édités avant 2007 et utilisant l'ancien code banque. Parmi eux, Monsieur N. et Monsieur M. donnent un RIB obsolète à un organisme dont ils attendent un versement de fonds. Dans les deux cas, l'organisme dit avoir effectué le paiement tandis que La Banque Postale dit ne pas l'avoir reçu.

L'analyse

Le changement de code est trop ancien pour que puissent être retrouvés des courriers de La Banque Postale informant Monsieur N. ou Monsieur M. L'instruction du dossier va consister pour le Médiateur à rechercher les sommes disparues. S'appuyant sur les documentations de l'époque, qui avertit qu'une opération présentée sur l'ancien code banque ne parviendra plus à La Banque Postale et sera retournée à la banque émettrice, il contacte les organismes émetteurs des virements.
Monsieur N. et Monsieur M. avaient pourtant l'un et l'autre effectué des démarches auprès de leurs émetteurs. Les deux organismes s'étaient contentés de confirmer que le virement avait été émis.

Le Médiateur informe les organismes de la cause du rejet probable du virement et leur demande d'effectuer de nouvelles recherches dans leurs comptabilités respectives, en précisant que le retour n'était pas nécessairement identifiable et a pu être pris en produit.

La conclusion

**L'organisme de formation retrouve les 660,66 € dus à Monsieur N. et les envoie sur le Livret A de ce dernier dont mes services transmettent les coordonnées.
La société financière retrouve un rejet non identifié de 89,10 € correspondant au dividende de Monsieur M. Elle lui verse cette somme sur les nouvelles coordonnées bancaires qu'il a communiquées dans l'intervalle.
La Banque Postale n'a commis aucune erreur dans ces opérations puisqu'elle n'a même pas eu connaissance des virements. Des investigations complémentaires ont néanmoins permis de satisfaire Monsieur N. et Monsieur M. en leur permettant d'obtenir les sommes qui leur étaient dues.**



ACHATS FRAUDULEUX PAR CARTE BANCAIRE À LA SUITE D'UN PHISHING (HAMEÇONNAGE)

Le titulaire d'une carte de paiement doit conserver secrets non seulement les coordonnées complètes de sa carte ainsi que sa date de validité et son cryptogramme mais aussi son code confidentiel et les codes reçus par sms ou messages vocaux qui ne doivent être utilisés que pour valider un achat qu'il a lui-même initié. En communiquant ces informations en réponse à un courriel frauduleux, il concourt à l'escroquerie dont il est victime.

Le litige

Monsieur G. demande à La Banque Postale le remboursement de deux achats d'un montant total de 2 200 € effectués à l'aide des coordonnées de sa carte Visa. Il affirme qu'il n'a pas réalisé ces opérations mais reconnaît qu'il a reçu un courriel semblant provenir de l'Assurance Maladie, l'invitant à fournir ses coordonnées ainsi que les codes reçus par sms afin d'obtenir un remboursement de 87,91 €, ce qu'il a fait.

L'analyse

En répondant à un courriel lui demandant ses coordonnées personnelles et bancaires sans s'être assuré de sa provenance, le requérant a fait preuve d'imprudence alors que les nombreuses erreurs de syntaxe contenues dans le courriel auraient dû susciter sa vigilance.

La conclusion

En l'occurrence, Monsieur G. a involontairement participé à l'escroquerie dont il est victime. En conséquence, je me suis déclaré sans moyens pour proposer à La Banque Postale de lui rembourser son préjudice.

VIREMENTS FRAUDULEUX *VIA* LA BANQUE EN LIGNE

Le titulaire d'un compte fait preuve d'imprudence et engage sa responsabilité en communiquant ses coordonnées bancaires ainsi que son identifiant et son mot de passe de la Banque en ligne en réponse à un courriel dont il ne s'est pas assuré de la provenance. La Banque Postale ne demande jamais des informations personnelles par courriel.

Le litige

Monsieur C. demande le remboursement de la somme de 3 000 €, correspondant au montant d'un virement effectué *via* la Banque en ligne par débit de son compte courant. Il affirme ne pas être à l'origine de cette opération mais reconnaît qu'il a reçu un courriel semblant provenir de La Banque Postale lui demandant de cliquer sur un lien afin de mettre à jour ses coordonnées bancaires, ce qu'il a fait.
Il a ensuite reçu sur son téléphone mobile un sms pour valider l'ajout d'un nouveau bénéficiaire de virements, ainsi qu'un autre sms confirmant cet ajout.

L'analyse

En validant le sms reçu pour confirmer ce qu'il croyait être la mise à jour de sa Banque en ligne sans vérifier la teneur du message reçu et en ne réagissant pas durant le délai de 48 h avant qu'un virement soit effectué, Monsieur C. a engagé sa responsabilité.

La conclusion

En conséquence, je me suis déclaré sans moyens pour proposer à La Banque Postale le remboursement à Monsieur C. du préjudice subi.


BPE
La banque privée de La Ba


#Banque
#Citoyenne

ÉPARGNE

DONATION **D'UN PEL**

Un PEL peut faire l'objet d'une donation à un descendant, à condition notamment que le bénéficiaire ne soit pas déjà titulaire d'un PEL et que l'opération soit enregistrée devant notaire.

Le litige

Madame H. est titulaire d'un PEL ouvert en mars 1984, rémunéré à 6,30 %. Elle souhaite le transmettre à son fils unique. Elle entame ses démarches en mai 2018 auprès de son notaire et en juillet 2018 auprès de La Banque Postale.
La Banque Postale lui oppose que cette opération, dénommée cession, est impossible car le PEL est à terme.

L'analyse

Après vérification des conditions et collecte des justificatifs, le Médiateur renouvelle la demande de Madame H. auprès du centre financier. L'analyse montre un problème technique : bien que l'opération soit autorisée juridiquement, elle n'est pas prévue par le système informatique qui la bloque. Les équipes informatiques reconnaissent la nécessité d'une évolution qui permette d'aligner le logiciel sur la règlementation, mais ne sont pas en mesure d'évaluer le délai qui sera nécessaire à son développement et sa mise en œuvre.
Une solution alternative est alors envisagée : faire procéder à l'opération dans la banque du fils de Madame H., le Crédit Mutuel de Bretagne (CMB).
Plusieurs actions préalables sont entreprises : Madame H. clôture son CEL à La Banque Postale et demande le transfert du PEL auprès du CMB, son fils s'assure que le CMB sera en mesure de changer le nom du PEL, le Médiateur vérifie que l'ancienneté du PEL ne sera pas un obstacle au transfert.



La conclusion

Compte tenu des circonstances, le transfert du PEL vers le CMB est effectué en priorité et sans frais, en mai 2019. Le CMB réceptionne le PEL et l'ouvre au nom de Madame H. Après un délai supérieur à celui annoncé, le PEL est inscrit par le CMB au nom du fils de Madame H. en juillet 2019. Lorsqu'elle m'en informe, Madame H. fait part de sa satisfaction et de ses remerciements.
Afin de compenser le délai imputable à La Banque Postale dans la réalisation de cette opération, je propose un dédommagement de 800 € couvrant notamment le manque à gagner fiscal sur les intérêts du PEL car le fils de Madame H., contrairement à elle, n'est pas imposable.
En septembre 2019, les équipes informatiques de La Banque Postale m'informent que l'opération de cession d'un PEL à terme est désormais possible techniquement.

CRÉDIT IMMOBILIER

INTÉRÊTS PRÉALABLES À L'ENTRÉE EN AMORTISSEMENT

Le versement des fonds d'un crédit au moyen de décaissements successifs entraîne le calcul d'intérêts au fur et à mesure sur les sommes débloquées. Ces intérêts peuvent être payés avant ou après l'entrée en amortissement du crédit mais sont incontournables.

Le litige

Monsieur et Madame J. souscrivent un crédit pour financer l'acquisition d'une résidence secondaire dans laquelle ils prévoient des travaux. C'est par l'intermédiaire de Meilleurtaux.com qu'ils entrent en relation avec La Banque Postale. Ils demandent le remboursement de tous les intérêts payés entre l'acquisition du bien en juillet 2018 et la fin des travaux en décembre de la même année, soit 702 €, au motif qu'ils n'en ont pas été informés.
Ils argumentent en expliquant que la période d'anticipation est mentionnée dans les conditions générales mais non dans les conditions particulières.

L'analyse

Les conditions générales sont applicables à tous les crédits sauf si des dispositions contraires sont prévues dans les conditions particulières. Le principe de la période d'anticipation et des intérêts dus en cas de déblocages de fonds successifs est prévu dans les conditions générales.
Puisqu'ils financent une acquisition avec travaux, Monsieur et Madame J. ne peuvent dès lors ignorer que le prêt fera l'objet de décaissements successifs.
Les conditions générales présentent les deux modalités de paiement de ces intérêts : la franchise d'amortissement (paiement des intérêts et primes d'assurance pendant la période d'anticipation) et la franchise d'intérêt (paiement des seules primes d'assurance pendant la période d'anticipation : dans ce cas les intérêts différés sont capitalisés et génèrent eux-mêmes des intérêts).
Les conditions particulières du crédit de Monsieur et Madame J. ne précisent pas laquelle des deux modalités de paiement des intérêts s'appliquera.

La conclusion

Monsieur et Madame J. étaient avertis par le biais des conditions générales que les décaissements successifs de leur crédit entraîneraient des intérêts au titre de la période préalable à l'entrée en amortissement, dite période d'anticipation. Je n'ai donc pas donné droit à leur demande de remboursement intégral. La solution appliquée (franchise d'amortissement) étant moins onéreuse que l'alternative (franchise d'intérêt, qui génère des intérêts sur les intérêts), je n'ai proposé aucun remboursement pour Monsieur et Madame J.

CRÉDIT À LA CONSOMMATION

DÉFAUT D'INFORMATION À LA SOUSCRIPTION

Une erreur de conseil sur les conditions d'éligibilité à une offre promotionnelle de crédit à la consommation peut conduire le Médiateur à proposer à la Banque d'accorder à l'emprunteur l'avantage escompté.

Le litige

Madame M. reproche à La Banque Postale Financement de ne pas avoir appliqué les modalités de l'offre promotionnelle annoncée par la conseillère bancaire de son bureau de poste lors de la souscription d'un prêt personnel.

Madame M. précise qu'elle a privilégié La Banque Postale Financement pour la souscription de son prêt personnel, alors qu'un autre établissement bancaire lui proposait la même offre promotionnelle, à savoir le remboursement de la dernière mensualité, sous réserve qu'elle n'ait aucun incident de paiement durant la vie du prêt.

L'analyse

La Banque Postale Financement propose régulièrement à ses clients, sur des périodes définies, des offres de souscription de prêt personnel, avec remboursement de la dernière mensualité (hors assurance).

Au cas particulier, Madame M. a souscrit un prêt personnel le 22 mai 2015, alors que les avantages de l'offre s'appliquaient à la période comprise entre les 4 et 7 mai 2015 inclus. Madame M. n'était donc pas éligible à cette offre promotionnelle.

Dans le cadre de la médiation, la conseillère bancaire confirme avoir informé Madame M. qu'elle bénéficierait du remboursement de la dernière mensualité, sous réserve qu'aucun incident de paiement ni remboursement anticipé n'intervienne durant la vie du prêt.

La conseillère a mal interprété les conditions de l'offre, en confondant la date limite de l'offre tarifaire, soit le 5 juillet 2015, avec l'offre complémentaire proposant le remboursement de la dernière mensualité, pour une souscription jusqu'au 7 mai 2015.

La conclusion

Constatant l'erreur de conseil à la souscription, j'ai proposé le versement par La Banque Postale à la requérante d'une somme correspondant au montant de la dernière mensualité du prêt.

PLACEMENTS

Les litiges en matière de placements concernent principalement l'insuffisance d'information lors de la souscription d'un contrat d'assurance-vie et à l'occasion d'un arbitrage ou d'un rachat partiel.
Il importe de définir de manière rigoureuse les objectifs poursuivis par les adhérents, leur horizon de placement mais aussi leur acceptation des aléas boursiers, y compris la possibilité d'observer momentanément une moins-value sur les supports orientés sur les marchés actions qu'ils ont souscrits.

DEVOIR DE CONSEIL ET DE MISE EN GARDE

Respecter l'horizon de placement pour éviter les arbitrages et les rachats partiels à contretemps.

Le litige

Monsieur C. adhère le 7 septembre 2017 à un contrat d'assurance-vie Cachemire Patrimoine et opte pour un mandat d'arbitrage dénommé « Mandat 30-60 ». L'orientation de cette gestion s'adresse aux souscripteurs qui cherchent une valorisation de leur capital à moyen/long terme par le biais d'une répartition proportionnée entre les marchés d'actions et les marchés obligataires. Les investissements sont en effet réalisés sur des Organismes de Placement Collectif (OPC) actions et des titres en actions dans une fourchette comprise entre 30 % et 60 % du capital et en supports obligataires ou monétaires dans une fourchette comprise entre 40 % et 70 % du capital.

Suivant le diagnostic financier établi par la conseillère bancaire, l'assuré recherchait une diversification dynamique de ses placements, estimant que le rendement des fonds en Euros était insuffisant.
Observant une moins-value potentielle sur son placement à la fin de l'année 2018 en raison de la chute des marchés boursiers, Monsieur C. décide de procéder à un arbitrage au mois de février 2019 par l'abandon de la gestion sous mandat au profit du support en Euros de son contrat.

L'analyse

Le Médiateur observe que le requérant a lui-même décidé d'effectuer un arbitrage dix-sept mois seulement après son adhésion et malgré la mise en garde de la conseillère qui l'a incité à respecter l'horizon de placement conseillé, supérieur à cinq ans. La détention d'une solide épargne de précaution et de plusieurs contrats d'assurance-vie souscrits depuis plus de huit ans permettaient en effet au requérant de conserver son mandat de gestion dans une optique de long terme.

La conclusion

Au regard des circonstances de l'espèce, j'ai été sans moyens pour proposer àLa Banque Postale d'indemniser Monsieur C. pour la moins-value constatée à cette occasion.

ASSURANCE-VIE : INSUFFISANCE MANIFESTE DE CONSEIL

Le choix de l'option fiscale lors d'un rachat relève du devoir de conseil.

Le litige

Madame M. signe une demande d'opérations financières afin de procéder à un rachat partiel de 58 000 € sur son contrat d'assurance-vie Poste-Avenir souscrit en 1992.
À défaut d'explications sur les différentes options fiscales possibles (intégration à la déclaration annuelle de revenus ou prélèvement forfaitaire libératoire), l'assurée indique avoir signé les documents qui lui ont été présentés « sans comprendre les enjeux » qui en découlent.

L'analyse

Le Médiateur observe que le conseiller bancaire a opté pour l'intégration dans la mesure où Madame M. n'était pas en mesure de lui communiquer sa tranche marginale d'imposition. Il relève surtout que ce dernier n'a pas pris soin d'estimer le montant de la plus-value dégagée, de chiffrer les revenus de la cliente et par conséquent sa tranche marginale d'imposition, ni de réaliser de simulation fiscale.

La conclusion

Observant l'absence manifeste d'informations et de conseils permettant à Madame M. d'opérer un choix fiscal judicieux, j'ai proposé que La Banque Postale prenne à sa charge le surcoût fiscal supporté par la requérante, l'option retenue lui étant défavorable.

Il en est de même pour Madame et Monsieur G.

Le litige

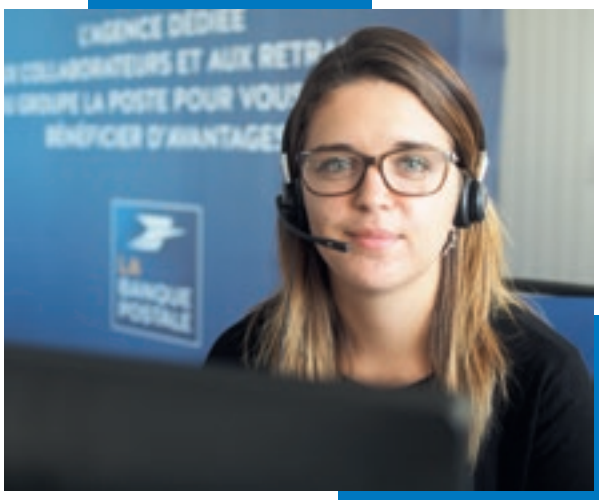
Madame et Monsieur G. détiennent plusieurs contrats d'assurance-vie dont l'antériorité fiscale varie de deux ans à vingt-deux ans lorsqu'ils décident d'effectuer plusieurs rachats partiels afin de financer un achat immobilier. Les assurés souhaitent optimiser le montant de leurs rachats de manière à bénéficier de l'abattement de 9 200 € prévu pour un couple lorsque les contrats sont détenus depuis plus de huit ans. Constatant que les solutions retenues par leur conseillère s'avèrent défavorables, Madame et Monsieur G. demandent à La Banque Postale de les indemniser.

L'analyse

Le Médiateur observe qu'à défaut de simulations réalisées par la conseillère, le montant des rachats par contrat n'est pas optimisé - notamment le contrat détenu depuis vingt-deux ans qui permettait de bénéficier de l'abattement de 9 200 € - mais en outre que l'option fiscale retenue s'avère particulièrement coûteuse pour les clients. Il est en effet manifeste que dûment informés des conséquences financières et fiscales de chaque retrait, ces derniers auraient opté pour des choix plus judicieux.

La conclusion

Au regard des circonstances de l'espèce, j'ai proposé que La Banque Postale indemnise le surcoût fiscal payé par Madame et Monsieur G.





RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR AU PROFESSIONNEL

Le Médiateur met à profit sa connaissance des litiges pour signaler à La Banque Postale les dysfonctionnements rencontrés et proposer des mesures destinées à les faire cesser. À ce titre, il formule des recommandations écrites pour améliorer les relations entre La Banque Postale et ses clients.
Le Médiateur de La Banque Postale a formulé six propositions pour l'amélioration des services, qu'il a adressées au Président du Directoire de La Banque Postale.



AIDER LES CLIENTS À RESTER VIGILANTS CONTRE LES ESCROQUERIES

1 Virements *via* la banque en ligne

En 2019, une vingtaine de dossiers ont été présentés au Médiateur par des clients de La Banque Postale contestant des virements, effectués *via* leur banque en ligne, au bénéfice de comptes ouverts dans d'autres banques et semblant, d'après les mentions du relevé de compte, leur appartenir.
Souvent, ces requérants assurent n'avoir reçu aucun sms lors de la création du compte bénéficiaire. Dans certains cas, ils reconnaissent avoir reçu un sms, mais ne s'être pas inquiétés puisqu'il s'agissait d'un compte à leur nom. C'est ensuite, constatant le virement vers un compte ouvert dans une banque avec laquelle ils n'ont aucun lien, qu'ils réalisent l'escroquerie dont ils sont victimes.
En effet, le libellé du compte tel qu'enregistré sur la banque en ligne n'est qu'une sorte d'étiquette, qui permet à l'utilisateur de distinguer ses bénéficiaires les uns des autres, mais en aucun cas une donnée qui sera l'objet ou l'outil d'un contrôle des coordonnées bancaires renseignées : depuis la directive SEPA, les virements sont adressés vers le compte bénéficiaire dont le donneur d'ordre a communiqué le BIC (bank identifier code) et l'IBAN (international bank account number), sans que soit opéré de contrôle avec le nom du bénéficiaire indiqué par le donneur d'ordre.
Si l'on admet que la vigilance peut être émoussée lorsque le destinataire d'un message y lit son propre nom, il semble que le sms pourrait être enrichi du nom de la banque qui tient le compte bénéficiaire enregistré. Ainsi, la cible d'un tel stratagème disposerait d'une information supplémentaire qui lui permettrait de mieux identifier et stopper l'escroquerie.

2 Autres formes d'escroqueries

Pour d'autres types d'escroquerie (hameçonnage), La Banque Postale diffuse un avertissement sur la banque en ligne au sujet de courriels ou appels téléphoniques prétendument adressés au nom de La Banque Postale.
Toutefois, il est fréquent que les escrocs, pour récupérer des coordonnées bancaires, se présentent également sous l'apparence d'un organisme tiers (administration fiscale, sécurité sociale, enseignes commerçantes, etc.). L'avertissement pourrait dès lors gagner en efficacité s'il était élargi aux courriels ou appels téléphoniques semblant émaner de La Banque Postale ou d'autres organismes.
Enfin, La Banque Postale pourrait prendre l'initiative d'une communication de place à destination des consommateurs bancaires pour les inciter à redoubler de vigilance.
Pour avoir plus d'impact, cette communication, outre son caractère collectif, pourrait aller au-delà de la seule banque en ligne, dont les victimes ne sont pas toujours adhérentes, loin de là, en utilisant les différents médias existants.

RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

Les fraudes font l'objet d'une attention soutenue de La Banque Postale. Aussi, les problèmes relevés par le Médiateur pour aider les clients à rester vigilants contre les escroqueries sont bien identifiés.

1 Virements *via* la banque en ligne

Dans les faits, les difficultés constatées sont les suivantes :
- Non-réception d'un SMS lors de la création du compte d'un bénéficiaire ou réception d'un SMS mais avec un compte au nom du client ;
- Contestation du virement lorsque le titulaire du compte s'aperçoit que le virement a été fait au profit d'un compte à son nom mais dans une banque dont il n'est pas client ;
- Depuis la directive SEPA, les virements sont réalisés vers les comptes bénéficiaires sur la base de la communication du BIC et de l'IBAN sans contrôle du nom du bénéficiaire indiqué par le donneur d'ordre.

Il est important de noter que lorsqu'il y a fraude, la personne malveillante obtient le code temporaire du client selon des modes opératoires connus, grâce auquel les fraudeurs peuvent aller au bout de leur opération. La fraude est rendue possible à cause du manque de vigilance, voire de la crédulité de certains clients que l'ajout du nom de la banque du bénéficiaire dans les SMS ne réglera pas.
Aussi, La Banque Postale préconise de modifier le SMS pour sensibiliser le client sur la confidentialité de ce code temporaire et l'avertir de ne le communiquer sous aucun prétexte à un tiers.
Cette solution sera mise en place rapidement.

❷ Autres formes d'escroqueries constatées

La Banque Postale a mis en place des actions de prévention et de communication afin de sensibiliser les clients sur ces sujets :
- Une page éditoriale a été insérée à droite du clavier virtuel sécurisé (écran de saisie des identifiant et mot de passe) ;
- Une vidéo « tutoriel » a été diffusée sur la chaîne Youtube de La Banque Postale en mai 2019 (« comment créer un mot de passe inoubliable et sécurisé ») ;
- Un e-mailing spécifique a été envoyé aux clients opt-in en septembre 2019 ;
- Des liens de redirection vers le site de LBP dans les emails envoyés sur les boîtes mail personnelles des clients ont été supprimés ;
- Des publications régulières ont été réalisées sur les réseaux sociaux : deux communications sur le phishing ont ainsi été faites.

En 2020, La Banque Postale prévoit de communiquer de manière plus récurrente sur ces sujets (phishing, arnaque…), notamment dès le début de l'année avec la mise à jour de la page dédiée aux arnaques sur le site public « labanquepostale.fr » et l'actualisation de la page d'information et des consignes de vigilance sur la page « Sécurité du site Internet ».

LIMITER L'USAGE DU CHÈQUE AU PROFIT DU VIREMENT

Le Médiateur est également saisi par de nombreux clients de La Banque Postale pour des litiges concernant des chèques : falsification de chèques émis, défaut de paiement d'un chèque remis à l'encaissement, perte d'une vignette…
Ces incidents prouvent que le choix du chèque en tant que moyen de paiement présente des risques. Lorsque le requérant a lui-même choisi ce moyen de paiement, il peut porter selon les cas une part de responsabilité dans l'origine de l'incident. Dans certains litiges, une part de responsabilité semble au contraire revenir à La Banque Postale lorsque c'est elle qui fait le choix de ce moyen de paiement ou le présente comme la solution de première intention.

Deux types de situations sont rencontrés :
Tout d'abord les cas où La Banque Postale, quelle qu'en soit la raison, verse ou restitue une somme d'argent à un client : le solde d'un compte clôturé, le reversement d'un trop-perçu, un remboursement suite à une réclamation, etc. Si le versement est effectué par chèque, il est plus difficile à prouver ; il peut être égaré lors de l'acheminement ou intercepté par un tiers. Si le chèque est remis à l'encaissement dans une autre banque, il devient complexe de déterminer si le compte bénéficiaire appartient bien au destinataire du chèque. Dès lors, il paraîtrait souhaitable que ces versements soient effectués par virement dès que possible, c'est-à-dire lorsque La Banque Postale dispose – ou peut obtenir – des coordonnées bancaires sur lesquelles adresser un virement (CCP, compte d'épargne ordinaire créditable, voire compte externe).

Par ailleurs, le cas des plans d'épargne-logement (PEL) sur lesquels les versements, à l'approche de la date anniversaire, sont inférieurs au minimum réglementaire.
La Banque Postale adresse alors à leurs titulaires un courrier de mise en garde leur indiquant le montant restant à verser et la date limite de versement.
Ce courrier est accompagné d'un coupon-réponse proposant d'effectuer ce versement par chèque.
Le client peut bien sûr décider d'effectuer un virement mais il n'y est pas invité. Les risques inhérents au chèque (notamment le délai d'acheminement, le délai d'encaissement, un libellé par erreur à l'ordre de La Banque Postale) peuvent conduire à ce que le versement ne puisse pas être enregistré avant la date anniversaire du PEL, qui est alors clôturé. Il semblerait donc opportun de faciliter les versements par virement, en mentionnant cette possibilité et par exemple en rappelant l'IBAN complet du PEL.

RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

La Banque Postale suit la recommandation du Médiateur et va modifier ses processus afin de limiter l'usage du chèque au profit du virement.

S'agissant du point n°1 relatif au versement ou à la restitution d'une somme d'argent à un client lors de la clôture d'un compte, le reversement d'un trop-perçu, un remboursement à la suite d'une réclamation, etc.
La Banque Postale prend acte de la demande du Médiateur et fera évoluer ses processus en 2020 selon les critères ci-dessous :
• Résident en France et dans la zone SEPA : La Banque Postale demandera systématiquement au client un IBAN à ses nom et prénom afin de réaliser, sauf opposition de sa part, un virement.
• Résident hors de la zone SEPA : compte tenu des frais et de la réglementation de certains pays, La Banque Postale proposera au client d'opter, entre un virement ou l'envoi d'un chèque émis en euros.
S'agissant du point n°2, relatif aux courriers adressés à des détenteurs de Plan d'épargne logement (PEL), la réglementation y afférente impose que le versement annuel soit au minimum de 540 euros.
Lorsque les clients n'avaient pas épargné cette somme sur leur PEL, La Banque Postale leur adressait un courrier leur demandant de compléter leur PEL par un versement afin d'atteindre le montant minimum réglementaire. Ce courrier proposait aux clients d'effectuer le versement soit par virement, soit par chèque.
Depuis juillet 2019, La Banque Postale a fait évoluer ce courrier et a supprimé le choix de la régularisation par chèque qui posait problème.
Ainsi, il est désormais proposé aux clients qui le souhaitent, à travers l'envoi de ce courrier accompagné d'un coupon-réponse, que le virement soit effectué par la banque elle-même depuis son compte courant s'il en possède un dans notre établissement. Dans le cas contraire, il lui est indiqué qu'il peut effectuer le virement lui-même depuis son compte bancaire.
Dans tous les cas, le client conserve la possibilité de transformer son PEL en Compte d'épargne logement ou de le clôturer.

DÉSIGNER UN INTERLOCUTEUR DES CORRESPONDANTS POSTAUX EN AFRIQUE (VIREMENTS)

Les virements non parvenus à leurs destinataires, malgré le débit du compte émetteur, sont un motif régulier de saisine. Le Médiateur sollicite alors La Banque Postale pour déterminer le sort des fonds transférés. Lorsque le compte bénéficiaire est tenu dans certains pays d'Afrique (Maroc, Algérie, Tunisie, Sénégal), La Banque Postale fait transiter les fonds par les offices postaux de ces pays, en vertu de partenariats historiques avec ces postes étrangères. Dans le cadre de litiges concernant des virements vers ces pays, si La Banque Postale n'a pas pu identifier le sort des fonds, le Médiateur peut être amené à contacter ces correspondants postaux étrangers, au moyen des coordonnées qu'il se fait communiquer.
Mais ces prises de contact sont toujours vaines : ou bien le correspondant ne répond pas du tout, ou bien il répond sans donner les informations requises. Il semble alors que la désignation d'un interlocuteur dédié au sein de La Banque Postale, qui prendrait en charge la relation avec ces correspondants postaux étrangers, permettrait d'obtenir plus facilement des réponses sur le sort des virements et le cas échéant le retour des fonds.

RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

Le Médiateur avise La Banque Postale de sa difficulté à obtenir des informations des correspondants postaux en Afrique.

La Banque Postale rencontre les mêmes problématiques que la Médiation : non-réponse aux demandes de sort et de retour de fonds de certains correspondants. Il est à noter que ces banques intermédiaires ne sont pas toujours les offices postaux mais aussi Deutsche Bank pour l'Algérie et de nombreux pays africains, la Banque Attijari pour le Maroc.
Afin de satisfaire le Médiateur, La Banque Postale mettra à disposition un interlocuteur dédié qui prendra en charge la relation avec ces correspondants postaux étrangers.
Parallèlement, La Banque Postale adressera début 2020 un courrier aux directions générales de ces établissements, les enjoignant de répondre systématiquement et rapidement aux demandes de La Banque Postale.
La liste des contacts au sein des services partenaires va également être réactualisée.
De plus, l'entité dédiée à la gestion des réclamations et litiges impliquant les confrères et partenaires interbancaires dénommée « Service Relations Interbancaires » va systématiser l'envoi simultané d'une demande vers la banque intermédiaire et vers la banque du bénéficiaire (*via* un message Swift). Des relances périodiques en cas de non-réponse sont programmées.



AMÉLIORER LE TRAITEMENT DES CHÈQUES REMIS À L'ENCAISSEMENT

Le Médiateur est régulièrement saisi par des clients de La Banque Postale qui contestent la perte d'un chèque ou d'une remise de chèques pour lesquels ils sont souvent dans l'incapacité de fournir à la Banque les éléments dont elle a besoin pour effectuer des recherches auprès de la ou des banques émettrices.



Un remettant a aujourd'hui quatre possibilités pour faire encaisser un chèque sur son compte :
- remettre le chèque au guichet d'un bureau de poste et obtenir un reçu tamponné ;
- insérer le chèque dans le scanner d'un bureau de poste et recevoir une preuve de dépôt ;
- déposer le chèque dans l'urne d'un bureau de poste ;
- adresser le chèque par courrier à son centre financier.

Seule la remise au guichet ou dans un scanner engage la responsabilité de La Banque Postale en cas de perte du chèque.

Dans les autres cas, si le chèque est perdu et que le remettant n'a pas la possibilité de se faire remettre un autre chèque par l'émetteur ni de fournir les informations nécessaires à La Banque Postale pour effectuer des recherches, il subit la perte du montant du chèque, voire de la remise complète.

En cas de perte d'un chèque, La Banque Postale a généralement besoin de connaître l'identité complète de l'émetteur (nom et prénom) et de sa banque (et de l'agence de celle-ci) ainsi que le numéro du chèque pour être en mesure d'effectuer les recherches nécessaires auprès de la banque émettrice. Au moyen de ces informations, elle peut vérifier auprès de celle-ci si le chèque a bien été débité, effectuer une régularisation en cas de crédit sur un autre compte ou émettre une lettre de garantie si le chèque n'a pas été payé.

Actuellement, le bordereau de remise de chèques comporte les éléments suivants : nom de la banque ; nom de l'émetteur ; montant en euros ; montant total en euros pour une remise en nombre.

Ces éléments sont insuffisants pour permettre à la Banque d'effectuer des recherches efficaces, notamment lorsque le client n'est pas en mesure de lui fournir d'autres informations.

C'est pourquoi, afin de limiter les conséquences des pertes des chèques, qui nuisent à l'image de la Banque et consomment inutilement beaucoup de temps, il semblerait souhaitable d'indiquer aux clients l'adresse du bureau le plus proche de leur domicile équipé d'un scanner ou de leur conseiller de noter préalablement les informations qui seront nécessaires à la Banque en cas de litige.

Par ailleurs, la Banque n'acceptant plus les remises de chèques tirés sur une banque étrangère, il paraîtrait utile que cette information soit signalée sur le bordereau de remise de chèques et que le personnel des bureaux de poste soit sensibilisé sur ce point afin d'éviter des retours intempestifs du centre financier vers le client, générant des retards de crédit, voire des pertes de chèques.

RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

Concernant les adresses des bureaux de poste équipés d'un automate ou d'une borne de remise de chèques :

La Banque Postale va compléter les informations relatives aux bureaux de poste dans la rubrique « Services Proposés » qui sera prochainement intégrée sur le site Internet de La Banque Postale. Les appareils en question n'équipent que quelques centaines de points de contacts et ne permettent que des remises d'un nombre limité de chèques.

La Banque Postale abordera ce point dans la réflexion plus globale engagée par la banque en 2020 sur les modalités de dépôt des chèques en bureau de poste.

• Concernant les informations permettant à La Banque Postale d'effectuer des recherches en cas de chèque non crédité :

Afin de faciliter les recherches une communication a d'ores et déjà été réalisée auprès des clients personnes morales et sera poursuivie auprès des clients particuliers. Ainsi, le carnet de bordereaux personnalisés de remise, produit à partir du début de l'année 2020, comporte dans sa souche une rubrique « numéros de formule » et précise, dans son mode d'emploi, qu'il est conseillé de conserver un « listing détaillé (n° de chèque + montant + nom de l'émetteur + nom de la banque) en cas de besoin de recherche ». Les différentes communications relatives aux bonnes pratiques en matière de remise de chèques prendront désormais en compte ces éléments.

• Concernant la diffusion de l'information relative à la modification des conditions générales sur l'acceptation des chèques tirés sur une banque étrangère :

la banque est d'autant plus sensible à l'acceptation à tort de chèques étrangers que le renvoi au client d'une telle remise acceptée à tort génère de l'insatisfaction pour le client et des coûts inutiles.

Concernant nos clients, l'information de l'acceptation des seuls chèques tirés sur une banque française est inscrite depuis fin 2018 sur les bordereaux de remise banalisés, disponibles en bureau de poste, à travers la mention « À n'utiliser

que pour des chèques émis en France et en euros »). Cette même mention sera présente sur les bordereaux personnalisés de remise pour les particuliers, qui sont produits depuis le début de l'année 2020 et seront joints aux commandes d'enveloppes pré-adressées aux centres de traitement des chèques. Concernant le réseau de La Poste et plus particulièrement le personnel des bureaux de poste, en sus du message diffusé sur l'intranet commercial en 2018 et d'une note du réseau à destination des bureaux de poste sur la fin de l'acceptation des chèques étrangers, une nouvelle note a été préparée à l'automne 2019 et a été communiquée en amont aux acteurs de l'accompagnement des bureaux de poste pour assurer la démultiplication et la sensibilisation des personnels des bureaux de poste.



PLAFONNER LES RETRAITS AUX GUICHETS SUR COMPTE PORTE-MONNAIE DES MAJEURS PROTÉGÉS

Dans le cadre d'une mesure de protection, telle que la tutelle, le juge peut être amené à autoriser l'ouverture d'un compte dit « porte-monnaie » au nom du protégé afin que ce dernier puisse effectuer des retraits sans l'autorisation du tuteur.
Toutefois, afin de préserver le patrimoine du protégé, le tuteur limite les retraits en montant et sur une période (par exemple : 80 € par semaine). Les procédures de La Banque Postale prévoient, à titre temporaire, pendant la période des deux mois qui suit la mise en place de la mesure, un contrôle manuel des retraits que le majeur ne peut effectuer qu'au guichet de son bureau de retrait à vue. Toutefois, après cette période de deux mois, les retraits ne sont plus limités qu'au solde disponible, ce qui revient à demander au tuteur d'alimenter le compte « porte-monnaie » pour la seule somme autorisée. Ainsi plusieurs litiges ont opposé des mandataires judiciaires à La Banque Postale concernant la contestation de retraits effectués par le protégé dépassant la limite autorisée. La Banque Postale refuse de rembourser ces opérations au motif que le tuteur devait surveiller que le solde disponible du compte « porte-monnaie » ne dépasse pas la limite qu'il avait fixée. L'article 496 du Code civil dispose : « Le tuteur représente la personne protégée dans les actes nécessaires à la gestion de son patrimoine. Il est tenu d'apporter, dans celle-ci, des soins prudents, diligents et avisés, dans le seul intérêt de la personne protégée ». Dès lors, si un tuteur formalise par écrit une demande de limitation des retraits à un montant et une périodicité auprès de son établissement bancaire, ce dernier me semble tenu de mettre en œuvre la mesure de protection en recherchant l'intérêt du protégé. C'est pourquoi, il paraîtrait souhaitable de modifier la procédure actuelle en maintenant un contrôle manuel des retraits par La Banque Postale dans la limite fixée par le mandataire judiciaire durant toute la période de la mesure de protection et de veiller à son application dans le bureau de poste de retrait à vue du protégé.

Enfin, à l'instar de l'offre Protectys mise à disposition des mandataires familiaux (personnes physiques), une offre monétique spécifique pourrait être proposée aux mandataires judiciaires (personnes morales), permettant de plafonner pour leurs protégés le montant des achats et des retraits aux distributeurs.

RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

Le Médiateur nous indique avoir reçu plusieurs saisines relatives à des retraits effectués par des majeurs protégés, et nous entendons assurer à notre clientèle sous protection ainsi qu'à leurs représentants que toutes les mesures sont mises en œuvre par La Banque Postale pour veiller à la préservation de leurs intérêts.

Ainsi, La Banque Postale assure dans un premier temps, comme le rappelle le Médiateur, le contrôle renforcé des opérations de retraits sur compte, qui sont réalisées durant la période transitoire de deux mois débutant dès l'information de la mesure de protection du client jusqu'à la mise en place d'un compte porte-monnaie. Durant cette période transitoire de deux mois, le représentant légal peut également mettre en place des plafonds de retraits sur le CCP initial du client. Ce contrôle permet de laisser le temps au représentant légal de faire le nécessaire pour ouvrir un compte « porte-monnaie ». Ce compte est aujourd'hui la solution mise en avant par La Banque Postale pour accompagner au mieux le représentant légal dans la gestion et la surveillance des comptes du majeur dont il porte la responsabilité. En effet, ce compte porte-monnaie est crédité uniquement par le représentant légal, lui permettant de déterminer la fréquence et le montant qu'il met à disposition du majeur protégé. Le paramétrage en amont du compte porte-monnaie lui assure ainsi une parfaite autonomie dans l'utilisation du solde mis à disposition par le représentant légal. Dès la mise en place du compte porte-monnaie, seul le représentant légal est habilité à faire fonctionner le compte initial du majeur sous protection. Par ailleurs, La Banque Postale poursuit la promotion et la diffusion d'une offre monétique spécifique dénommée « carte Réalys », qui permet depuis juin 2019 au représentant légal de paramétrer les retraits qui sont réalisés par le majeur avec sa carte (par tranches de 10€ avec un maximum de 800€). Ce dispositif est simple et adapté. Il permet d'assurer un suivi régulier du majeur protégé par son représentant légal et de satisfaire l'ensemble de notre clientèle. La Banque Postale est particulièrement vigilante aux sujets de réclamation qui peuvent lui être remontés par le Médiateur. Concernant cette typologie de clientèle, elle poursuivra en 2020 les projets de modernisation de son offre, tels qu'une étude visant à permettre le paramétrage des plafonds de paiement, en sus de ceux de retrait.

RACCOURCIR LES DÉLAIS DE TRAITEMENT DES DEMANDES DE RACHAT DE CONTRATS D'ASSURANCE-VIE

Le Médiateur a été saisi à plusieurs reprises par des clients qui dénoncent les délais observés pour mettre en œuvre leurs demandes de rachat partiel sur leurs contrats d'assurance-vie, notamment Vivaccio et Ascendo.

Les requérants concernés ont signé une demande d'opération financière au cours de la dernière quinzaine du mois de décembre 2018 afin de procéder à un rachat partiel. Ils soulignaient l'importance d'une prise en compte de cette opération sur l'exercice fiscal de l'année 2018 alors que les rachats ont été effectués au début du mois de janvier 2019.
Les délais observés, en l'occurrence plus de dix jours, les pénalisent lorsqu'ils souhaitent réaliser un autre retrait au cours de l'année 2019 alors qu'ils escomptaient pouvoir bénéficier de l'abattement sur les rachats opérés sur des contrats de plus de huit ans en 2018 puis en 2019.
Il semblerait dès lors opportun de prévoir une procédure spécifique entre les interlocuteurs concernés (conseillers bancaires, Service Qualité Assurance et assureur) afin de réduire les délais de traitement des rachats partiels sollicités durant les deux dernières semaines du mois de décembre et de veiller à l'enregistrement des opérations en question sur l'année fiscale de la date de signature de la demande d'opération financière.



RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

Le Médiateur signale, pour avoir été saisi à plusieurs reprises sur ce sujet, que les délais de traitement qui sont aujourd'hui pratiqués par La Banque Postale pour traiter une opération de rachat en assurance-vie, peuvent être pénalisants - essentiellement pour des raisons fiscales – pour certains de ses clients lorsque ceux-ci réalisent tardivement leur opération dans l'année (dernière quinzaine de décembre).
Fort naturellement, la préconisation qu'émet alors le Médiateur, consiste à demander à La Banque Postale de réduire ces délais de traitement lorsque des demandes de rachats interviennent en fin d'année, et à veiller à ce que l'enregistrement des opérations se fasse sur l'année fiscale de la date de signature de la demande de nos clients.
Or cette demande n'est pas compatible avec les règles contractuelles du contrat d'assurance.
En effet, les notices d'information des contrats d'assurances vie/retraite indiquent explicitement que le rachat est pris en compte par l'assureur à compter de la date de réception d'une demande complète, qui elle-même conditionne la date de valorisation des supports d'investissement qui composent le rachat.
Car la nature des supports d'investissement qui sont détenus au sein du contrat (support en euros, unités de comptes, organisme de placement collectif en immobilier, etc.), ainsi que le type même du contrat qui fait l'objet d'un rachat (exemple Gmo, Vivaccio, Cachemire etc.) peuvent faire varier ce délai de valorisation.
De plus, les règles fiscales imposent que « le montant net des revenus soit pris en compte l'année de leur encaissement », la date de valeur de versement sur le compte espèce du client faisant foi pour l'année fiscale.
En conséquence de quoi, la date de signature de la demande ne peut pas être le critère déterminant pour la prise en compte de l'opération.
À titre d'illustration, si le rachat n'est composé que du support Euro, alors le délai de valorisation n'est que d'une journée.
Mais si le rachat comprend des unités de compte, alors il existe pour chacun des contrats un délai incompressible de valorisation pouvant aller de 4 jusqu'à 20 jours ouvrés (lorsque l'unité de compte est un OPCI).
Par ailleurs, s'ajoute un délai interbancaire de versement des fonds entre CNP Assurances et le client qui est de 4 jours.
Ainsi dans le cas le plus favorable, un rachat portant uniquement sur un support en euro et qui serait transmis à l'assureur en « J date de signature », créditerait le compte du client à J + 5 jours ouvrés.
Mais dans le cas d'un rachat avec un support OPCI à cotation tous les 15 jours, transmis à l'assureur en J, le compte du client pourrait n'être crédité qu'entre J + 9 et J + 23 jours ouvrés.

Par ailleurs, les conditions générales/notices d'information des contrats qui sont mises à la disposition du public, rappellent que l'engagement de l'assureur est de verser les sommes attendues, à compter de la date de réception de la demande complète :
- sous 30 jours pour les opérations comprenant un support à cotation quotidienne,
- sous 60 jours pour les autres opérations notamment pour les supports OPCI.

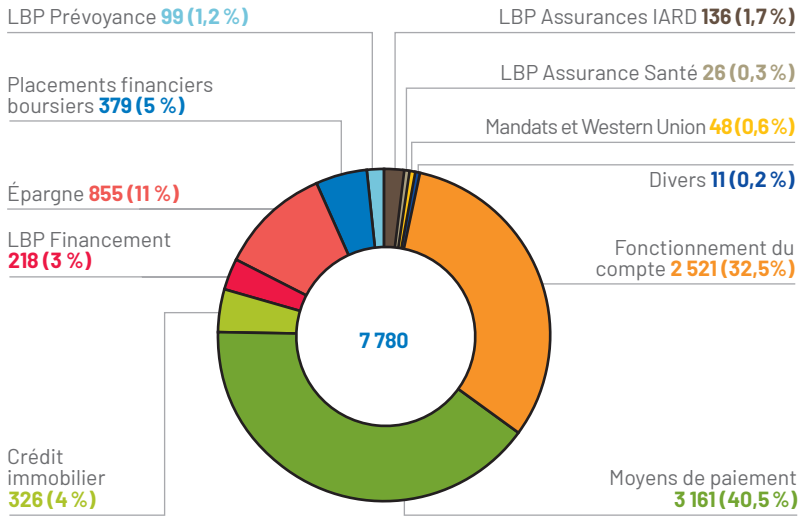
Si La Banque Postale assure vouloir garantir le meilleur service en matière de devoir de conseil, il est indispensable ici de rappeler que les opérations de rachats peuvent nécessiter des délais de traitement "longs", indépendants de la volonté de l'établissement et qui peuvent de fait ne pas répondre sur la période de fin d'année, à cette exigence spécifique.
La Banque Postale invite en conséquence, ses clients à prendre en considération l'ensemble de ces éléments portés au sein des conditions générales ou notices d'information associées à leur contrat, pour anticiper autant que de besoin leur opération.
Dans un souci constant d'optimiser ses chaînes de traitement et ses processus, La Banque Postale propose en conclusion, d'intégrer la recommandation du Médiateur au sein de sa réflexion et de ses projets actuels, qui consistent à engager à moyen terme, une refonte du parcours de rachat en assurance vie. Ce, afin de permettre d'accélérer le versement des fonds à nos clients lorsqu'ils en font la demande.

ACTIVITÉ DE MÉDIATION RELATIVE À LA BANQUE POSTALE

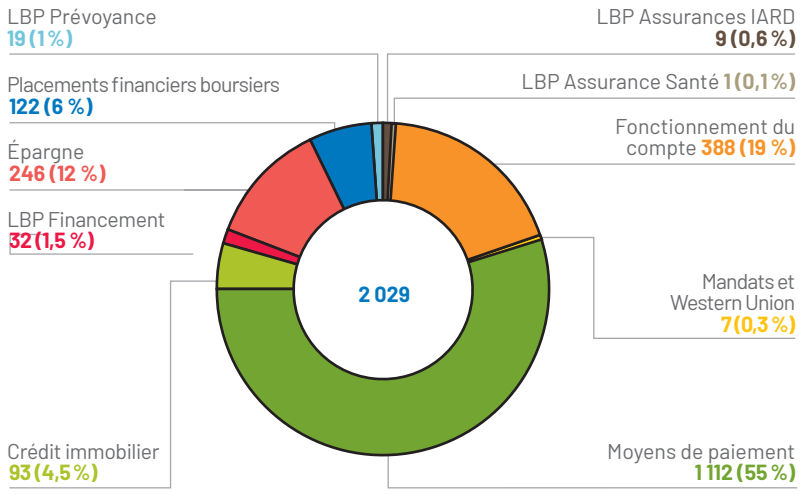
7 780
saisines reçues
(- 0,4 % par rapport à 2018) dont

2 029
recevables (+ 19,6 % par rapport à 2018)
et **1 724** saisines traitées*

Répartition des saisines reçues par motif



Répartition des saisines recevables par motif



Origine des saisines

98 % Particuliers

Personnes morales **2 %**

80 %
des propositions acceptées par le consommateur

38 %
des propositions favorables ou partiellement favorables aux consommateurs

Délai d'émission moyen des propositions :
86 jours

16 %
des saisines par Internet

** Propositions de solutions, clôture après constat de l'accord des parties ou après désistement.*

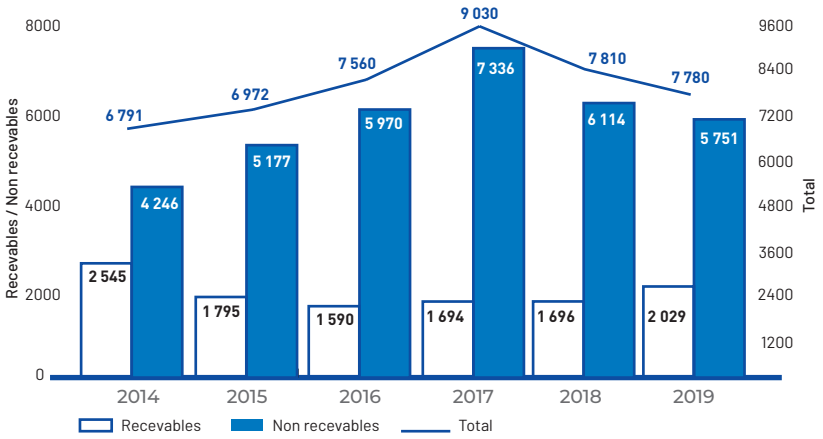
LA BANQUE POSTALE

ANALYSE DES MÉDIATIONS RELATIVES À LA BANQUE POSTALE

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE SAISINES

La demande de médiation se stabilise

Au cours de l'année 2019, j'ai reçu 7 780 demandes de médiation, contre 7 810 en 2018, soit un niveau très proche de celui de l'année précédente (- 0,4 %). Mais comme le mois de décembre 2019 a enregistré 150 saisines de moins que la normale, vraisemblablement en raison des perturbations liées aux mouvements sociaux, on peut considérer que la demande de médiation est stable, voire en légère progression par rapport à 2018.



Les 7 780 dossiers ouverts se répartissent en 2 029 dossiers recevables (26 %), 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 5 751 dossiers non recevables (74 %) qui sont renvoyés aux demandeurs parce que les voies de recours n'ont pas été épuisées ou que le litige est hors du champ de compétence du Médiateur.

Enfin, je reçois quelques 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 au centre financier de Paris pour la suite à donner. Au cours de l'année 2019, j'ai reçu 1 142 courriers de ce type.

Le nombre de dossiers recevables (propositions de solution émises) progresse fortement

Un dossier est recevable si, malgré la réponse apportée par La Banque Postale, le litige persiste ou si la Banque n'a pas apporté de réponse au terme du délai qui lui est imparti. Chaque dossier recevable donne lieu à une enquête approfondie sur les circonstances du litige et à l'analyse des arguments des deux parties, avant communication écrite de ma position, qui peut être favorable, défavorable ou partiellement favorable.

Le nombre de dossiers recevables augmente fortement, passant de 1 696 en 2018 à 2 029 en 2019, soit + 19,6 % et + 333 propositions à émettre.

Du fait de l'augmentation du nombre de dossiers recevables, le taux de recevabilité des saisines (recevables/non recevables) passe de 21,7 % en moyenne en 2018 à 26,1 % en moyenne en 2019. L'accroissement du taux de recevabilité des saisines (+ 4,4 points) poursuit la tendance constatée en 2018 (+ 2,9 points par rapport à 2017).

Le taux de recevabilité des saisines est supérieur à la moyenne en matière de moyens de paiement (35,2 %), de placements financiers et boursiers (32,2 %), d'épargne (28,8 %), de crédit immobilier (28,5 %), et traduit la persistance de litiges qui n'ont pas pu être réglés par la Banque au niveau réclamation ou recours. À l'opposé, les litiges relatifs à l'activité des filiales requièrent moins l'intervention du Médiateur avec un taux de recevabilité moyen de 12,7 %.

Réclamations services financiers	Nombre	% Traité
Réclamations recevables	2 029	26 %
Réclamations non recevables	5 751	74 %
Total des réclamations reçues	7 780	100,0 %

ORIGINE DE LA SAISINE

D'une année à l'autre, on retrouve sensiblement les mêmes proportions entre les saisines directes, effectuées par les plaignants pour eux-mêmes (93 %) et les saisines introduites par des intermédiaires (7 %). Même remarque s'agissant des catégories d'intermédiaires, les tuteurs, curateurs et mandataires représentent toujours la catégorie la plus nombreuse, devant les conseils juridiques, puis les associations de consommateurs.

S'agissant des modalités de saisine, la saisine Internet a légèrement progressé en 2019. Pour un nombre total pratiquement identique de saisines entre 2018 et 2019, 411 d'entre elles sont passées du papier à l'électronique. Le taux d'utilisation du site Internet



du Médiateur est encore minoritaire (16,5 %), mais il progresse : 872 saisines par Internet en 2018, 1283 en 2019. La tendance est encore incertaine (14 % en 2017, 11 % en 2018, 16,5 % en 2019), mais semble néanmoins à la hausse.

169 saisines ont été introduites par des personnes morales (TPE, associations), soit 2,20 % du nombre total de saisines. C'est 10 saisines de moins qu'en 2018.

Origine de la saisine	Nombre de dossiers reçus	% type saisine global	% type saisine dir./indirecte
Directe par le client :	**7 260**	**93,3 %**	**100,0 %**
Par courrier	6 038	77,6 %	83,2 %
Via Internet	1 222	15,7 %	16,8 %
Indirecte : par un intermédiaire	**520**	**6,7 %**	**100,0 %**
dont par Internet	*61*		*11,7 %*
Tuteur, curateur ou mandataire	175	2,2 %	33,7 %
Avocat ou conseil	140	1,8 %	26,9 %
Association de consommateurs	93	1,2 %	17,9 %
À l'initiative de l'établissement de crédit	35	0,4 %	6,7 %
Médiateurs, conciliateurs de justice	22	0,3 %	4,2 %
Responsables d'entreprises	32	0,4 %	6,2 %
Parlementaire ou autre élu	1	0,0 %	0,2 %
Autres	22	0,3 %	4,2 %
Total	**7 780**	**100,0 %**	

SAISINES **REÇUES**

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

Les catégories « fonctionnement du compte » et « moyens de paiement » représentent respectivement 2 521 et 3 161 saisines, soit près des trois-quarts de la demande de médiation. La catégorie « moyens de paiement » est en progression continue : + 384 saisines en 2017, + 290 en 2018, + 309 en 2019 en raison principalement des escroqueries donnant lieu à un paiement par carte bancaire.

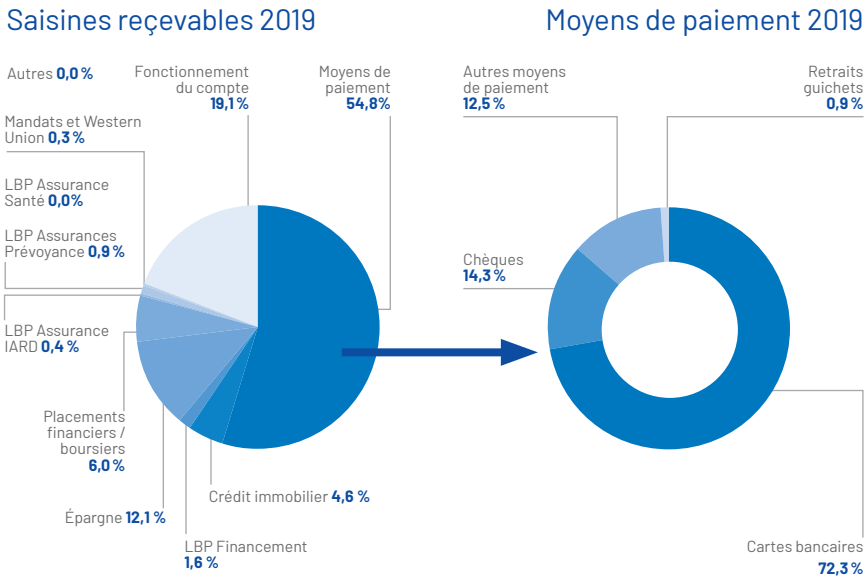
Les autres typologies de litiges sont stables (le crédit immobilier) ou en diminution, en particulier l'épargne (- 177 dossiers).



Thèmes	Nombre de dossiers reçus	Nb. dossiers jugés recevables et traités par le Médiateur	Nb. dossiers jugés non recevables
MOYENS DE PAIEMENT	**3 161**	**1 112**	**2 049**
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse…)	1 935	804	1 131
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification…)	693	159	534
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement…)	510	139	371
Retraits guichets	23	10	13
FONCTIONNEMENT DU COMPTE	**2 521**	**388**	**2 133**
Contestations d'écritures	1 503	256	1 247
Ouverture, clôture, transfert de compte	628	80	548
Découvert autorisé / non autorisé	127	8	119
Interdiction bancaire	263	44	219
ÉPARGNE (CEL, PEL, PEP, produits d'épargne réglementée…)	**855**	**246**	**609**
Ordinaire	600	144	456
Logement	255	102	153
CRÉDIT IMMOBILIER	**326**	**93**	**233**
CRÉDIT À LA CONSOMMATION	**218**	**32**	**186**
PLACEMENTS FINANCIERS / BOURSIERS (opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre…)	**379**	**122**	**257**
Assurance-vie	263	92	171
Compte-titres PEA	50	18	32
Autres produits (dont épargne salariale)	66	12	54
ASSURANCES	**261**	**29**	**232**
La Banque Postale Assurances IARD	136	9	127
La Banque Postale Assurance Prévoyance	99	19	80
La Banque Postale Assurance Santé	26	1	25
AUTRES	**59**	**7**	**52**
Mandats et Western Union	48	7	41
Divers (saisines à objets multiples)	11	-	11
TOTAL (hors tarification)	**7 780**	**2 029**	**5 751**

Moyens de paiement :
Première catégorie en nombre de saisines reçues (3 161 saisines), c'est surtout la plus importante en nombre de propositions émises (54,8 % soit 1 112 propositions). Celles relatives aux cartes de paiement et de retrait représentent 72,3 % des saisines sur les moyens de paiement, loin devant les chèques (14,3 %) et les retraits aux guichets (0,9 %). Les escroqueries sont à l'origine d'environ la moitié des litiges instruits sur les moyens de paiement (cartes, virements, chèques) et ont donné lieu à des développements spécifiques dans le chapitre « Focus ». Le manque de vigilance, l'excès de confiance à Internet ou au contraire la panique, le non-respect des règles élémentaires de sécurité des moyens de paiement expliquent l'ampleur du phénomène.

Répartition par thème des saisines recevables :



Fonctionnement du compte :
Les saisines de cette catégorie sont nombreuses (2 521) et en légère augmentation par rapport à 2018 (+ 45 saisines, soit + 1,82 %).
La proportion des saisines recevables progresse fortement (+ 115 dossiers, soit + 42,1 %) : début 2019, de nombreux dossiers sont arrivés « à maturité », toutes les voies de recours préalable étant épuisées.

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.
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.
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 de La Banque Postale, le Médiateur ne peut y donner suite.

Épargne : 855 saisines ont concerné l'épargne, soit 11 % du nombre total de saisines et 12 % des dossiers recevables (246). L'épargne est un sujet sensible, et les contraintes réglementaires de la Banque sont souvent mal comprises par ses clients.

En matière d'épargne ordinaire (600 saisines, dont 144 recevables), les litiges concernent 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. 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 en diminution.
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.
En matière d'épargne-logement (255 saisines, dont 102 recevables), de nombreux titulaires contestent la clôture d'office de leur PEL en raison d'une insuffisance de versement. L'instruction du dossier permet d'évaluer si une erreur a été commise par La Banque Postale ou si le défaut de versement résulte simplement de la négligence du titulaire.

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 lesquels 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 le Médiateur à expliquer le montant de la prime et ses conditions d'octroi.

Certains épargnants confondent mise à terme et clôture et réorientent leur épargne par anticipation suite à une mauvaise lecture des courriers de la Banque. D'autres se méprennent sur le calcul du plafond de versement et précipitent la clôture de leur PEL avant le terme. 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.

Crédit immobilier : 326 saisines ont concerné le crédit immobilier (4,2 % des saisines), dont 93 recevables (4,6 % des saisines), des chiffres stables par rapport à 2018.
Les litiges concernent des rachats de prêt souscrits dans d'autres établissements, le remboursement anticipé de prêts, le paiement de l'indemnité de remboursement anticipé, le point de départ de l'amortissement des prêts, des plans de financement, des demandes de désolidarisation.

Crédit à la consommation :
218 saisines ont concerné des crédits à la consommation (2,8 % des saisines), dont 32 recevables. Les litiges portent sur des remboursements anticipés totaux, la mise en jeu de l'assurance, des dysfonctionnements techniques,

des souscriptions contestées dont celle d'un crédit à distance, la déchéance du terme, des rachats entrants, la mise en œuvre d'une offre promotionnelle concernant le remboursement de la dernière mensualité.

Placements financiers et boursiers : 379 saisines ont concerné les placements financiers et boursiers, soit 4,90 % des saisines dont 122 dossiers recevables (6 %). Les litiges concernent le plus souvent le défaut de conseil ou l'insuffisance de suivi des affaires des épargnants, les performances obtenues par les placements (y compris dans le cadre de mandats de gestion) et les options fiscales retenues lors de rachats opérés sur des contrats d'assurance-vie.

Assurances : 261 saisines ont concerné les assurances (Prévoyance, IARD et Santé). Le domaine des assurances représente 3,4 % des saisines et 1,4 % des dossiers recevables (29).

S'agissant de la Prévoyance (19 dossiers recevables, la plupart relevant du Médiateur de l'Assurance), les litiges concernent les conditions et les délais de résiliation des contrats, l'augmentation du montant de la cotisation en raison de l'âge des assurés, le coût total des primes lorsque l'adhérent a opté pour le règlement des cotisations viagères.

En matière d'assurances IARD (9 dossiers recevables, la plupart relevant du Médiateur de l'Assurance) ou d'assurance santé (1 dossier recevable), les litiges portent sur l'absence de résiliation d'anciens contrats (habitation, protection juridique, auto ou complémentaire santé) après que le client ait souscrit un nouveau contrat IARD ou assurance santé auprès de La Banque Postale, ou sur la souscription à distance du contrat.

Mandats et Western Union : La Banque Postale ayant décidé courant 2017 de supprimer les mandats cash, les litiges sur ce produit disparaissent progressivement. De même, les litiges Western Union sont désormais traités par Western Union en raison d'un nouvel accord de partenariat avec La Banque Postale. Les affaires traitées concernent des litiges nés antérieurement.

DOSSIERS NON RECEVABLES

L'article L. 612 2 du Code de la consommation prévoit cinq cas dans lesquels la médiation s'avère impossible :

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

1° Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;

2° La demande est manifestement infondée ou abusive ;

3° Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;

4° Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;

5° Le litige n'entre pas dans son champ de compétence. »

Ainsi, 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, tel que défini dans la Charte de la médiation de La Banque Postale (incompétence sur le fond du litige).

Incompétence procédurale

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 du service « clients » de la Banque. Sur les quelque 4 233 dossiers déclarés non recevables pour processus de réclamation non abouti, 1368 dossiers n'avaient fait l'objet d'aucune réclamation préalable et 2 631 n'avaient fait l'objet d'aucune intervention en recours après une première réclamation restée infructueuse.

La médiation n'est pas un passage obligé pour le consommateur, qui reste libre de choisir la voie judiciaire. Mais, règle essentielle de procédure, le consommateur qui souhaite se tourner vers un médiateur doit au préalable avoir tenté de résoudre son litige avec le professionnel.

Les sources d'information ne manquent pas cependant. Outre La Banque Postale qui fait figurer en de multiples endroits (verso des relevés de compte, convention de compte, contrats, brochures tarifaires, site Internet et banque en ligne) le parcours de réclamation du client, le Médiateur lui-même insiste sur les conditions de recevabilité de sa saisine sur son site Internet et les rappelle systématiquement quand il accuse réception des saisines non recevables pour incompétence procédurale.

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 de son bureau de Poste ou de son centre financier puis avoir demandé le réexamen de son litige en adressant un recours écrit à l'adresse suivante : La Banque Postale - Service Recours - 11 rue Bourseul - 75 900 PARIS CEDEX 15.

En 2019, 79 % des dossiers (4 568) ont été déclarés non recevables pour incompétence procédurale du Médiateur et 21 % (1 183) pour incompétence sur le fond du litige.

L'examen détaillé des motifs d'incompétence procédurale confirme la tendance des années passées à propos de la méconnaissance du parcours de réclamation, avec quelques variantes toutefois.

Incompétence procédurale	Dossiers	Part
Processus de réclamation inabouti	**4 233**	**92,7 %**
Pas d'intervention en recours	*2 631*	*62,2 %*
Pas de réclamation préalable	*1 368*	*32,3 %*
Intervention en recours trop récente	*78*	*1,8 %*
Réclamation préalable trop récente	*154*	*3,6 %*
Absence de qualité pour agir	**108**	**2,4 %**
Non client de La Banque Postale	**29**	**0,6 %**
Examen par un autre	**7**	**0,2 %**
Trop tardif	**104**	**2,3 %**
TOTAL	**4 568**	**100,0 %**

• La saisine prématurée, ou « processus de réclamation inabouti », est le principal motif de non-recevabilité des dossiers : c'est près de 73,6 % de l'ensemble des dossiers non recevables (76 % en 2018) et 92,7 % de dossiers non recevables pour incompétence procédurale, en amélioration de 6 points par rapport à 2018 (98,6 %). Dans 62,2 % des cas, les réclamants n'ont pas saisi le Service Recours ; dans 32,3 % des cas, l'intervention devant le Médiateur n'a été précédée d'aucune réclamation. Parfois, la saisine du Médiateur est trop proche de la première réclamation ou de l'intervention en recours, ne laissant pas un temps suffisant aux services de La Banque Postale pour instruire le litige (5,4 % des cas).

Lorsque le dossier est non recevable pour ce motif, le Médiateur invite le réclamant 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.

• Les parties ont la possibilité, à leur charge, de se faire représenter ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. L'intervenant doit justifier d'une qualité et d'un intérêt à agir (mandataire ou ayant droit, mandataire judiciaire, association de consommateurs, etc.). Or, il arrive que des tiers saisissent le Médiateur pour le compte d'un réclamant, sans justification particulière et sans mandat valable. 108 saisines ont été déclarées non recevables pour ce motif, le secret professionnel empêchant le Médiateur, comme la Banque, de délivrer des informations à des personnes non habilitées.

• Certains réclamants n'étaient pas clients de La Banque Postale (29 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.

• « L'examen par un autre » (7 saisines) concerne des litiges pour lesquels une procédure judiciaire est en cours ou un jugement a été rendu.

• La catégorie « trop tardif » (104 saisines) concerne des saisines formulées dans un délai supérieur à un an à compter de la première réclamation écrite auprès de la Banque.

Incompétence sur le fond du litige

J'ai pour principe de ne pas m'immiscer dans un certain nombre de domaines qui relèvent de la responsabilité de la banque. Ces domaines d'exclusion de compétence sont précisés dans la charte de la médiation.

• Ainsi, je me déclare non compétent sur les demandes de remises de frais, lorsqu'elles ne sont pas justifiées par la réparation d'une erreur du professionnel c'est-à-dire lorsque la contestation porte exclusivement sur la politique tarifaire de la banque. En 2019, j'ai reçu 296 saisines de l'espèce contre 658 saisines en 2018, soit une baisse de 55 %. Cette baisse semble être la conséquence des mesures décidées fin 2018 : plafonnement des frais d'incidents bancaires à la demande des pouvoirs publics pour protéger le pouvoir d'achat des personnes les plus fragiles et abandon par La Banque Postale des hausses de tarifs pour l'année 2019. La Banque Postale s'est engagée à promouvoir son offre spécifique (Formule de Compte Simplicité à 2,30 €/mois) auprès de tous ses clients fragiles éligibles, soit 1,3 million de clients sur 3,6 millions recensés au niveau national, à plafonner les frais d'incidents à 25 €/mois dès janvier 2019 pour tous ses clients éligibles et à plafonner les frais à 200 €/an pour les clients détenteurs de la Formule de Compte Simplicité.

• Je décline également ma compétence sur les litiges relevant :
- du Médiateur de l'Assurance (gestion des contrats d'assurance-vie, IARD, Santé) ;
- de la politique de risque : demandes de prêt à la consommation ou de rachats de crédits, demandes de report d'échéance de prêt, d'octroi d'échéancier de remboursement, d'autorisation ou d'augmentation de découvert, contestations de la réduction ou de la suppression du découvert autorisé, contestations de clôtures de comptes à l'initiative de La Banque Postale qui relèvent du strict exercice du métier d'établissement de crédit ;
- 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 ;
- de l'organisation des bureaux de poste, l'accueil dans les bureaux, la sécurité des fonds, la circulation de faux billets, la gestion courante des comptes.

Incompétence sur le fond	Dossiers	Part
Médiateur incompétent	**1 183**	**100,0 %**
Politique tarifaire	*296*	*25,0 %*
Politique de risque	*282*	*23,8 %*
Gestion courante	*271*	*22,9 %*
Médiateur des assurances	*223*	*18,9 %*
Politique commerciale	*69*	*5,8 %*
Autres médiateurs	*13*	*1,1 %*
Autre motif	*29*	*2,5 %*
TOTAL	**1 183**	**100,0 %**

DÉLAIS DE TRAITEMENT

La période concernée par ce compte rendu concerne les dossiers traités entre le 1er janvier et le 31 décembre 2019.
2019 est une année compliquée à divers égards : après un second semestre 2018 déjà chargé, débordant pour partie sur 2019, la demande de médiation recevable a connu une nouvelle augmentation en début d'année 2019 à la suite d'un afflux considérable de dossiers arrivés à maturité (plus 80 % de saisines recevables au 1er trimestre). Le surcroît de saisines recevables s'est ensuite stabilisé à près de 20 % en année pleine ; à cela s'ajoute l'absence d'une rédactrice (dernier trimestre) sur un effectif de cinq. Malgré l'effort supplémentaire produit par les rédacteurs en place, le surcroît d'activité n'a pu être



complètement absorbé. Cette conjonction de forte augmentation de la charge de travail et de baisse temporaire de la force de travail a pénalisé les délais de traitement d'une partie des saisines recevables.

Temps de constitution de dossiers complets

Le Médiateur ne peut entamer l'instruction d'une saisine qu'après réception d'un dossier complet de La Banque Postale.
Il n'a pas accès aux systèmes d'information de La Banque Postale.
Il travaille à partir des pièces que lui fournissent La Banque Postale et les consommateurs, et doit souvent compléter la documentation du litige auprès des différents services de la Banque ou des requérants eux-mêmes.

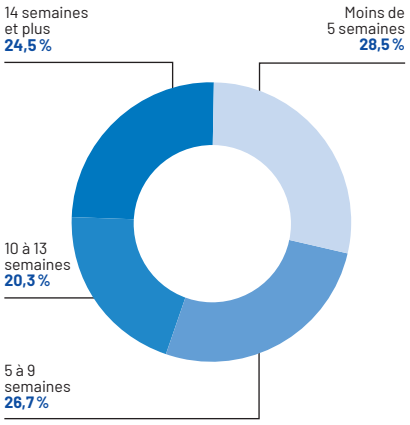
Le temps de réception des premières pièces en provenance de La Banque Postale est de 20,5 jours pour un objectif de 15 jours prévu par la charte.
Ensuite, le Médiateur doit compléter son analyse par des échanges de courriers électroniques ou des appels téléphoniques directement auprès des services. En moyenne, 36,8 jours ont été nécessaires pour constituer un dossier complet auprès des services de La Banque Postale avant de pouvoir émettre une proposition (vs 29,2 jours en 2018). L'absence de la titulaire de la fonction de « chargé de suivi des litiges » a pu contribuer à cette augmentation, tout comme le surcroît de dossiers donnant lieu à demande de pièces aux services de la Banque.

Délai d'émission des propositions

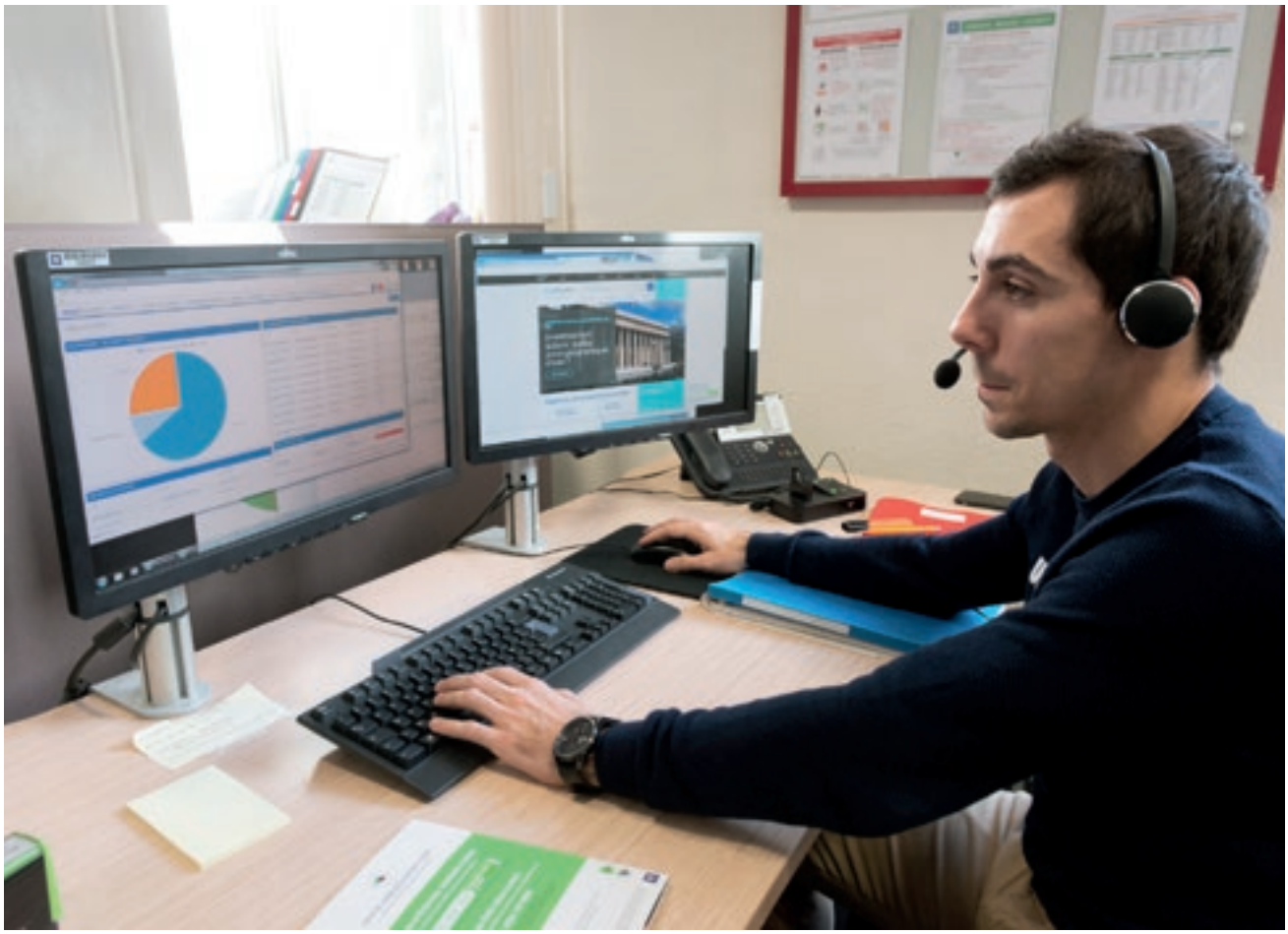
Les accusés de réception (AR) des saisines recevables ont été établis en moyenne en 7,21 jours après la réception de la saisine.
Le délai moyen d'émission des propositions est de 49 jours à compter de la réception d'un dossier complet, c'est le délai strictement imputable au Médiateur. Le délai global a été de 85,8 jours (36,8 + 49) décompté à partir de l'émission de l'AR.

Répartition des temps de traitement en nombre de semaines

Le tableau ci-dessous représente le temps d'émission des propositions de solution en nombre de semaines, à compter de l'envoi de l'accusé de réception.



Délai	Nb. Dossiers		Cumul
Moins 5 sem.	491	28,48 %	28,48 %
5 à 9 sem.	460	26,68 %	55,16 %
10 à 13 sem.	350	20,30 %	75,46 %
14 sem et plus.	423	24,54 %	100,00 %
Total	**1724**	**100,00 %**	



NATURE DES CONCLUSIONS

Sur 1 724 saisines traitées, 1 600 propositions ont été rendues (93 %) et 124 ont été interrompues (7 %).

Médiations interrompues : les médiations sont dites « interrompues » lorsqu'il n'y a plus matière à poursuivre une médiation. On recense trois motifs d'interruption : les dossiers réglés par la Banque avant proposition du Médiateur, les désistements des requérants, les clôtures d'office par le Médiateur.
- dossiers réglés par la Banque avant proposition du Médiateur (101) : le Médiateur demande un dossier à La Banque Postale, qui règle simultanément le litige, en donnant satisfaction à la demande de son client ;
- désistements (13) : le requérant obtient de La Banque Postale une réponse favorable à sa demande peu après sa saisine du Médiateur et se désiste de la procédure ;
- clôtures d'office (10) : après la décision de recevabilité du dossier, il apparaît que le requérant n'est pas client de La Banque Postale, qu'une décision judiciaire a été rendue ou qu'une procédure est en cours. Ces médiations interrompues donnent lieu à un courrier de clôture.

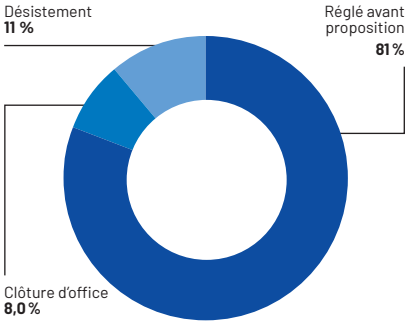
Conclusions des médiations	Total	Part
Médiations interrompues	124	7%
Réglé avant proposition	101	81%
Désistement	13	10%
Clôture d'office	10	8%
Médiations rendues	1 600	93%
Défavorable	986	62%
Favorable	367	23%
Partiellement favorable	247	15%
Total	**1 724**	100%

Médiations rendues : elles donnent lieu à une analyse fouillée de l'affaire et se concluent par une proposition favorable, partiellement favorable ou défavorable au requérant.

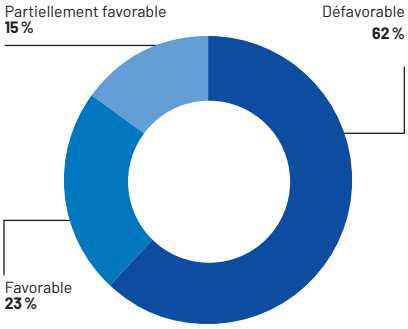
La proportion de propositions favorables et partiellement favorables atteint 38 %.

Après une baisse régulière depuis plusieurs années des positions défavorables aux requérants (62,5 % en 2015 ; 58 % en 2016 ; 51 % en 2017), la proportion de positions défavorables remonte depuis 2018 (56 %) et la tendance se confirme en 2019 (62 %). Ce résultat s'explique notamment par les très nombreux dossiers d'escroqueries, qui sont ceux pour lesquels aucun motif de remboursement n'a été constaté en amont de la médiation, ni dans le cours du processus de médiation.

Médiations interrompues



Médiations rendues



CONTESTATIONS DES MÉDIATIONS

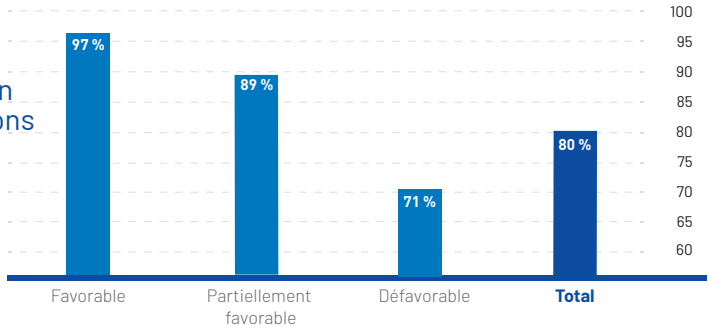
Mes positions sont simultanément transmises au requérant et à La Banque Postale, avec un formulaire sur lequel les parties sont appelées à manifester leur désaccord éventuel. Elles disposent d'un délai de 14 jours à compter de la date figurant sur la position pour accepter ou refuser son application.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

La Banque Postale n'a refusé aucune position émise.

80 % des requérants ont accepté les conclusions des médiations. C'est un bon résultat compte tenu de la proportion de 62 % d'avis défavorables. Ces avis défavorables recueillent un taux d'acceptation de 71 %. Ce chiffre semble confirmer tout l'intérêt de l'effort du Médiateur à faire œuvre de pédagogie lorsqu'il ne peut pas donner satisfaction.
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.

Taux d'acceptation des médiations	Refus	Acceptation	Total	% Acceptation
Favorable	12	355	367	97 %
Partiellement favorable	27	220	247	89 %
Défavorable	288	698	986	71 %
Total	**327**	**1 273**	**1 600**	**80 %**

Taux d'acceptation des médiations rendues



Le résultat de la médiation reste confidentiel. La position du Médiateur ne doit pas être produite, ni invoquée en justice, sauf accord exprès des parties, sous peine de nullité de la procédure.



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 1 600 médiations rendues, j'ai proposé d'indemniser 474 dossiers (29,6 %) pour un montant total de 438 850 euros, soit un montant moyen de 925 euros par dossier indemnisé. L'échelle des indemnisations va de 1,34 euro à 37 050 euros.

Les trois principaux postes d'indemnisation sont l'épargne, les moyens de paiement et les placements financiers et boursiers, ils représentent 84 % des sommes proposées.

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, etc.



Identification	Nombre	Somme	Minimum	Maximum	Moyenne
Fonctionnement du compte	153	40 101,16 €	3,00 €	4 084,23 €	262,10 €
Moyens de paiement	147	117 697,45 €	9,00 €	7 300,00 €	800,66 €
Crédit immobilier	29	18 174,17 €	16,93 €	2 514,60 €	626,70 €
Crédit à la consommation	17	8 221,80 €	1,34 €	4 300,00 €	463,64 €
Épargne	95	140 912,47 €	8,94 €	37 050,11 €	1 483,29 €
Placements financiers / boursiers	29	111 950,84 €	170,00 €	28 000,00 €	3 860,37 €
Mandats et Western Union	1	200,00 €	200,00 €	200,00 €	200,00 €
Prévoyance	-	- €	- €	- €	- €
IARD	2	801,71 €	144,00 €	657,71 €	400,86 €
Assurance santé	1	791,04 €	791,04 €	791,04 €	791,04 €
Autres					
Total	**474**	**438 850,64 €**	**1,34 €**	**37 050,11 €**	**925,85 €**



06

ANNEXES

P. 70/79

LES MESURES 2019 EN FAVEUR DES CONSOMMATEURS

La protection des consommateurs bancaires est un enjeu central de l'action des pouvoirs publics. En 2019, plusieurs évolutions réglementaires majeures sont entrées en vigueur, qui renforcent la protection des consommateurs de produits et services financiers.



Loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises dite loi Pacte

Cette loi s'inscrit dans le souhait du gouvernement de développer et d'orienter une partie de l'épargne de long terme vers l'innovation, la transformation, l'évolution des entreprises et la création d'emplois.

Elle comporte de nombreuses dispositions visant à améliorer l'épargne retraite, l'épargne salariale, l'assurance-vie et le plan d'épargne en actions. Elle est ainsi complétée par l'ordonnance n° 2019-766 du 24 juillet 2019, le décret n° 2019-807 du 30 juillet 2019 et l'arrêté du 7 août 2019 portant réforme de l'épargne retraite, le décret n° 2019-862 en matière d'épargne salariale et d'actionnariat salarié et le décret n° 2019-878 du 22 août 2019 relatif au plan d'épargne en actions et au plan d'épargne en actions destiné au financement des petites et moyennes entreprises et des entreprises de taille intermédiaire.

Les dispositifs d'épargne retraite auparavant disponibles étaient régis par des règles strictes ne permettant pas de transférer l'épargne constituée d'un produit à l'autre.

La loi Pacte prévoit en conséquence la portabilité des droits acquis sur les différents produits souscrits par un épargnant.

Trois nouveaux produits d'épargne retraite (PER) peuvent être commercialisés depuis le 1er octobre 2019 :

- un plan d'épargne retraite entreprise collectif ouvert à tous les salariés qui a vocation à succéder au plan d'épargne pour la retraite collectif (PERCO) ;

- un plan d'épargne retraite entreprise pouvant être réservé à certaines catégories de salariés pouvant se substituer aux actuels articles 83 (dispositif de retraite supplémentaire à cotisations définies) ;

- un plan d'épargne retraite individuel qui a vocation à succéder au plan d'épargne retraite populaire (PERP), aux contrats de type Madelin (réservés aux travailleurs indépendants et aux professions libérales). Ceux-ci peuvent être ouverts sous la forme d'un compte-titres ou d'un contrat d'assurance.

La loi prévoit la possibilité de transférer l'épargne détenue sur un PERCO, un PERP, un contrat Madelin, un contrat de la caisse nationale de prévoyance de la fonction publique (PREFON), le complément de retraite des hospitaliers (CRH) ou le complément de retraite des mutualistes (COREM) et ceux relevant de l'article 83 vers un nouveau PER.

La loi Pacte prévoit également, jusqu'au 1er janvier 2023, une mesure fiscale exceptionnelle lors du transfert de sommes issues d'un contrat d'assurance-vie sur un PER en doublant l'abattement fiscal sur les plus-values dont bénéficient les contrats de plus de huit ans.

Chaque PER sera composé de trois compartiments :

- les sommes provenant des versements volontaires du titulaire du plan ;

- les sommes provenant de l'épargne salariale (participation, intéressement et abondement de l'employeur) ainsi que les droits inscrits dans un compte épargne temps (CET) ;

- les versements obligatoires du salarié ou de l'employeur.

La fiscalité propre aux différents types de versement est maintenue. Les particuliers peuvent ainsi déduire leurs versements individuels de l'assiette de l'impôt sur le revenu, dans la limite toutefois de certains plafonds. De même, les sommes provenant de l'intéressement, de la participation ou de l'abondement demeurent exonérées d'impôt sur le revenu à l'entrée et lors du départ à la retraite. Pour offrir de meilleures perspectives de rendement aux épargnants, les PER bénéficieront d'une « gestion profilée ». Les profils de gestion (dynamique, équilibré et prudent) devront prévoir une sécurisation progressive de l'épargne en augmentant les actifs présentant un profil d'investissement à faible risque à l'approche de la date de liquidation envisagée par le titulaire.

Les modalités de sortie au moment du départ à la retraite sont assouplies : le PER pourra être liquidé au choix du titulaire sous la forme d'une rente viagère ou d'un capital pour les versements volontaires et ceux provenant de l'épargne salariale. Les droits issus des versements obligatoires du salarié ou de l'employeur continuent pour leur part à être liquidés seulement sous la forme d'une rente viagère.

L'épargne issue des versements individuels volontaires ayant donné lieu à une déduction d'impôt sera fiscalisée à la sortie, que ce soit sous la forme d'une rente ou d'un capital.

En revanche, l'épargne issue de l'épargne salariale (intéressement, participation, abondement) est exonérée d'impôt sur le revenu dans tous les cas de sortie en capital et en cas de sortie en rente, le barème des rentes viagères à titre onéreux est appliqué afin de fiscaliser uniquement la part représentative des produits.

La loi Pacte prévoit par ailleurs de nouvelles mesures concernant l'assurance-vie :

La loi permet aux épargnants de transférer les sommes détenues sur un contrat d'assurance-vie vers un nouveau contrat souscrit auprès de la même entreprise d'assurance, sans perdre son antériorité fiscale. Il est possible de passer d'un mono-support vers un multi-support et inversement, quelle que soit l'antériorité fiscale du contrat (plus ou moins de huit ans).

Les assureurs doivent désormais communiquer la performance réelle des contrats, y compris le rendement (brut et net) de chaque unité de compte ainsi que les commissions retenues sur l'année N-1.

Des règles plus souples pour le Plan d'Épargne en Actions :

La loi Pacte assouplit les conditions de fonctionnement du PEA et élargit les conditions d'ouverture pour les jeunes de 18 à 21 ans (et même 25 ans si ceux-ci poursuivent leurs études) rattachés au foyer fiscal de leurs parents dans la limite de 20 000 € de versements.

La loi de finances pour 2019 avait déjà réduit le niveau de fiscalité appliqué en cas de retrait avant le 5e anniversaire du plan (Flat tax à 30 %).

Dans le même esprit, la loi Pacte permet d'effectuer des retraits sur un PEA de plus de 5 ans sans que cela entraîne sa clôture alors qu'il fallait attendre 8 ans auparavant. Il devient également possible de réaliser de nouveaux versements par la suite (dans la limite du plafond de versement applicable), ce qui n'était pas autorisé auparavant.





Le plafond du PEA PME-ETI est relevé de 75 000 € à 225 000 €, étant précisé que le plafond cumulé du PEA et du PEA PME-ETI reste fixé à 225 000 €.

Autre nouveauté, le PEA PME-ETI peut désormais accueillir des titres émis *via* le financement participatif, en l'occurrence des titres participatifs, des obligations remboursables en actions non cotées et des minibons.

Recommandation de l'ACPR 2019-R01 du 6 décembre 2019 sur les communications à caractère publicitaire des contrats d'assurance-vie

Cette recommandation est issue de la fusion des recommandations 2015-R-01 sur les communications à caractère publicitaire des contrats d'assurance-vie et 2011-R-02 relative aux communications à caractère publicitaire des contrats d'assurance-vie en unités de compte composées de titres obligataires et autres titres de créance.

Afin de préserver l'intérêt des épargnants, l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution recommande de bonnes pratiques afin que les communications à caractère publicitaire présentent un contenu exact, clair et non trompeur en ayant recours à des présentations, des formulations et un vocabulaire intelligibles qui permettent de présenter de manière équilibrée les avantages et les risques inhérents aux supports souscrits.

Les clients peuvent en effet être tentés de ne retenir que les caractéristiques avantageuses au détriment des risques encourus.

Il convient de bien distinguer les contrats en fonds Euros de ceux en unités de compte qui ne présentent pas les mêmes garanties. Les communications doivent par conséquent mentionner le risque de perte en capital, le cas échéant partiel, en cas de sortie anticipée ou à l'échéance.

Un argument lié à la garantie du capital ne peut être employé que si celle-ci est inconditionnelle. Un taux de rendement doit être annoncé sous la forme d'un taux annualisé, net de frais de gestion et un avertissement doit rappeler que le rendement passé ne préjuge pas du rendement futur. S'agissant de ce dernier, les communications à caractère publicitaire doivent préciser les conditions de réalisation du taux de rendement futur annoncé, particulièrement dans l'hypothèse d'une opération commerciale de promotion.

Obligation d'authentification forte pour les paiements en ligne

La seconde directive européenne concernant les services de paiement dans le marché intérieur, dite « DSP2 » (Dir. UE 2015/2366 du 25 novembre 2015) oblige à recourir à l'authentification forte pour déclencher une opération de paiement électronique. Selon l'article L. 133-4, f, du Code monétaire et financier, il s'agit d'une authentification « reposant sur l'utilisation de deux éléments ou plus appartenant aux catégories « connaissance » (quelque chose que seul l'utilisateur connaît), « possession » (quelque chose que seul l'utilisateur possède) et « inhérence » (quelque chose que l'utilisateur est) et indépendants en ce sens que la compromission de l'un ne remet pas en question la fiabilité des autres, et qui est conçue de manière à protéger la confidentialité des données d'authentification ».

L'ensemble de ces exigences nouvelles devait entrer en vigueur à partir du 14 septembre 2019.

Cependant, cette date laissait peu de temps aux professionnels concernés et aux commerçants à distance pour se mettre en conformité. Par ailleurs, le risque était grand que des clients se voient refuser des opérations à défaut de posséder l'équipement adéquat permettant la validation par les empreintes digitales ou la reconnaissance faciale. En effet, les téléphones portables anciens ne permettant que des appels et des réceptions de texto ne sont pas adaptés à la mise en œuvre de l'authentification forte. Reconnaissant les difficultés, l'Autorité bancaire européenne (ABE) avait, par avis du 21 juin 2019, suspendu cette entrée en vigueur. Pour sa part, la Place française proposait un plan de migration à deux volets de 18 mois chacun, soit une période supplémentaire devant s'achever en décembre 2022. Par un nouvel avis du 16 octobre 2019, l'ABE a tranché : les mesures d'authentification forte devront être mises en place pour le 31 décembre 2020.

CHARTE DU MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION DU GROUPE LA POSTE, MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION DE LA BANQUE POSTALE

La présente charte est prise en application des dispositions du titre Ier 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 :

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

II. Champ de compétence du Médiateur :

1. Le Médiateur peut être saisi de tout litige individuel national ou transfrontalier découlant de l'offre des produits ou services de La Poste et de ses filiales, dès lors que celles-ci ont décidé 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 du Groupe La Poste.
2. Le Médiateur de la consommation du Groupe La Poste 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 (par exemple la politique tarifaire, le refus de crédit, la conception des produits, etc.) ou qui mettent en cause des textes législatifs ou réglementaires auxquels La Poste est soumise.

III. Recours à la médiation - 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.
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 D160, 9 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 (voir Annexe). L'absence de réponse de La Poste au terme d'un délai de deux mois suivant le dépôt de la réclamation *via* le canal indiqué par La Poste, permet la saisine effective du Médiateur de la consommation du Groupe La Poste ;
b) la saisine ou le litige sont manifestement infondés ou abusifs dans la forme ou le fond ;
c) le litige a été précédemment ou est, au moment de la saisine, examiné par un autre Médiateur ou une juridiction ;
d) le consommateur a saisi le Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de la première réclamation déposée auprès de La Poste ou La Banque Postale et plus précisément auprès du service de réclamations concerné du Groupe La Poste 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 du Groupe la Poste ;
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 :

1. Le Médiateur formule sa proposition de solution au plus tard dans un délai de deux mois à compter de la notification de la saisine prévue en IV.3.

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

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 de la consommation ; 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 de la consommation 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 et à toutes les instances concernées, dont les associations de consommateurs agréées.
3. Dans tous les cas, le Médiateur met en évidence les problèmes récurrents ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges. Ces informations peuvent être assorties de recommandations relatives à la manière de les prévenir, de les éviter et de les résoudre.
4. Le Médiateur propose au Président-directeur général du Groupe La Poste toute mesure à caractère général lui paraissant susceptible soit d'améliorer les rapports entre La Poste et les consommateurs ou usagers, soit d'optimiser le traitement des litiges ou leur prévention. Il propose dans les mêmes conditions les mesures particulières de même nature aux directeurs du groupe concernés.
5. De même, il avertit les responsables de La Poste de tout risque grave de litige qu'il pourrait déceler, en leur faisant part de ses éventuelles suggestions.
6. Dans le cadre de la médiation de la consommation, le Médiateur communique tous les deux ans au moins à la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation, conformémentà 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.

ANNEXE : MODALITÉS DES RÉCLAMATIONS PRÉALABLES DÉFINIES PAR LE GROUPE LA POSTE AVANT POSSIBILITÉ DE SAISINE DU MÉDIATEUR

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	La Banque Postale et ses filiales	Les autres entités (Ex. : Chronopost, Médiapost, DPD, Nouveaux Services…)
Niveau 1 de réclamation	Voir art. 6 des conditions générales de vente courrier-colis de La Poste pour les quatre différentes modalités	Réclamation écrite auprès du bureau de Poste ou du centre financier	Voir leurs sites internet respectifs (modalités spécifiques)
Niveau 2 de réclamation réexamen du dossier **(Recours)**	**Pour le courrier :** Instance **Recours** du Service Clients Courrier BP 63043 33503 LIBOURNE CEDEX **Pour le colis :** Service Clients Colissimo **Recours** 14 rue Antoine de Saint-Exupéry BP 7500 88107 SAINT-DIE-DES-VOSGES CEDEX	La Banque Postale Service **Recours** 11 rue Bourseul 75900 PARIS CEDEX 15	
Recours obligatoire	**OUI**	**OUI**	**NON**

LE CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

M. Arnaud CHNEIWEISS
TSA 50110
75441 PARIS CEDEX 09

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

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

Mme Claudette HENOQUE-COUVOIS
12 rue Henri-Rol Tanguy - TSA 10001
93555 MONTREUIL-SOUS-BOIS CEDEX

Mme Anne GUILLAUMAT de BLIGNIERES
56 rue de Lille
75356 PARIS

M. Yves GÉRARD
43 rue des missionnaires
78000 VERSAILLES

Mme Valérie ALVAREZ
CS 30342
94257 GENTILLY CEDEX

M. Dominique BRAYE
BP 40463
75366 PARIS CEDEX 08

M. Bernard SIOUFFI
60 rue de la Boétie
75008 PARIS

Mme Bénédicte GENDRY
TSA 50026
75804 PARIS CEDEX 08

Mme Catherine BECCHETTI-BIZOT
Carré Suffren, 110 rue de Grenelle
75357 PARIS CEDEX 07 SP

M. Jean-Pierre HERVÉ
TSA 27601
59972 TOURCOING CEDEX

M. Mohamed AARABI
1 ter avenue de Lowendal
75349 PARIS 07 SP

M. Pierre PELOUZET
Télédoc 536
75572 PARIS CEDEX 12.

Mme Marie-Christine CAFFET
18 rue La Fayette
75440 PARIS CEDEX 9

M. Nicolas JACOBS
7 esplanade Henri de France
75907 Paris Cedex 15

M. Gilles MAINDRAULT
CP D 160, 9 rue du Colonel Pierre Avia
75757 PARIS CEDEX 15

M. Christophe BAULINET
BP 60153
14010 CAEN CEDEX 1

M. Roland BAUD
19 rue de Paris CS50070
93013 BOBIGNY CEDEX

M. Christian LEFEBVRE
60 boulevard de la Tour Maubourg
75007 PARIS

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

Mme Betty CHAPPE
54 quai de la Rapée
LAC LC12
75599 PARIS CEDEX 12

M. Francis AMAND
78 rue de Varenne
75349 PARIS 07 SP

M. Jean-Pierre NAUDON
260 avenue du Président Wilson
93457 LA PLAINE SAINT-DENIS CEDEX

Mme Henriette CHAUBON
TSA 37 701
59973 TOURCOING CEDEX

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

Membre de droit du Club

Mme Christine Jouhannaud
Représentante du Défenseur des droits
Par courrier gratuit, sans affranchissement
Libre réponse 71120
75342 PARIS CEDEX 07

https://clubdesmediateurs.fr

GUIDE PRATIQUE

COMMENT FAIRE APPEL AU MÉDIATEUR ?

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

1

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

2

Justificatif du mandat si la saisine est effectuée pour le compte d'autrui (les avocats, conseils et protections juridiques, 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.

Pour rappel :

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

Le dossier complet doit être envoyé :

par courrier :

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

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

ou *via* Internet :

https://mediateur.groupelaposte.com

SITE DU MÉDIATEUR DU GROUPE LA POSTE

Vous trouverez la version numérique de ce rapport sur le site
https://mediateur.groupelaposte.com

04/2020 – Le Médiateur du Groupe – Droits réservés

Conception et réalisation : WAT- wearetogether.fr – 1912 – 00757 – ISSN 2648-9708
Crédits photo : Eric Huyn, Pessina Massimo, Bruno Levy, Pascal Avenet, Fatima Jellaoui, Romain Etienne, Jeremy Suyker / item, Xavier Popy/Rea, Guillaume Murat, Laurent Goulet, Jonathan Alexandre, Tristan Pereira, Julien Millet, Vincent Prieur, Benjamin Genet, La Poste, DR.

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

LE GROUPE LA POSTE

LE MÉDIATEUR DU GROUPE
9 rue du Colonel Pierre Avia
CP D 160
75757 PARIS CEDEX 15
www.laposte.fr