

LE RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

Médiateur de la consommation auprès du groupe La Poste

ÉDITORIAL



Éric Moitié

Médiateur de la consommation auprès du groupe La Poste

L'activité de la Médiation auprès du groupe La Poste a connu en 2022 une activité quasi stable avec 5 280 saisines recevables (+1 % vs 2021). Ce volume d'activité résulte de deux effets contraires : une baisse du nombre de dossiers reçus assez sensible (-25 % à 13 340), conjuguée à une hausse du taux de recevabilité (40 % contre 30 % en 2021). Le principal motif de non-recevabilité des saisines demeure l'absence de réclamation ou de recours en préalable à la saisine du Médiateur.

Par grands domaines d'activité, les tendances identifiées les années précédentes se sont accentuées : désormais, les activités de La Banque Postale et de ses filiales représentent 65 % des saisines recevables (+10 pts), Colissimo 17 % (-9 pts), le Courrier 9 % (-2 pts), Geopost 8 % (stable).

Les principaux motifs de saisine sont restés globalement les mêmes : les pertes de colis (53 % des saisines Colissimo, 38 % des saisines Chronopost) ou de courrier (43 % des saisines) sont les raisons les plus fréquentes, et devancent les détériorations (Colissimo 25 %, Chronopost 19 %), les retards (18 % des dossiers Chronopost) et les ordres de réexpédition (14 % des cas traités pour le Courrier).

Parmi les dossiers instruits au titre des activités bancaires, la trajectoire enregistrée les années précédentes s'est largement confirmée et 70 % des dossiers ont concerné les moyens de paiement, la problématique des contestations d'opérations en lien avec des escroqueries étant de loin la préoccupation majeure des requérants. L'importance du sujet, son impact souvent majeur sur la situation personnelle des consommateurs concernés, leur incompréhension de la politique des établissements bancaires en cas de refus d'indemnisation ont eu un retentissement qui a largement trouvé un écho médiatique. J'ai participé aux travaux menés par l'Observatoire de la Sécurité des Moyens de Paiement, réunissant autorités publiques, associations de consommateurs, établissements bancaires et Médiateurs. Les conclusions en sont attendues en 2023. Ce sujet aura été le marqueur incontestable de l'année pour les médiations bancaires. De son côté, La Banque Postale a fait évoluer sa politique ; les indemnisations ont augmenté de plus de 50 %, dont 80 % relatives aux moyens de paiement.

Ces saisines, instruites dans mes services, ont fait l'objet d'une réponse en 92 jours (9 jours de plus que l'année précédente). Elles ont été 71 % favorables ou partiellement favorables aux consommateurs (+9 pts vs 2021) et ont été acceptées à hauteur de 90 % d'entre-elles.

Ce travail a mobilisé une équipe de la médiation toujours dévouée et motivée, mais aussi fortement impactée par certaines évolutions :

- 45 % des collaborateurs sont soit des nouveaux arrivants au sein de la médiation, soit ont changé de poste ;
- l'intégralité de l'équipe de direction a pris ses fonctions en 2022 ;
- le site du Médiateur, les formulaires et courriers utilisés ont été modifiés ;
- les procédures ont ou vont être passées en revue.

Les échanges avec les associations de consommateurs ainsi qu'avec les professionnels du groupe La Poste et de La Banque Postale se sont renforcés et ont permis, du moins je l'espère, de progresser vers un règlement amiable des litiges, en droit comme en équité, voire d'identifier des pistes pour les éviter. Car si la médiation est obligatoire, souvent nécessaire, mon objectif est surtout qu'elle soit utile, pour le consommateur comme pour le professionnel.

L'année 2023 est porteuse de significatives évolutions pour la médiation de la consommation. Les évolutions que nous avons souhaité apporter au site du Médiateur afin de faciliter la saisine en ligne portent déjà leurs fruits et génèrent un flux supplémentaire très sensible. La médiation devra se préoccuper d'éviter que cet accroissement de saisines reçues se traduise par une dégradation de la recevabilité de ces dossiers. Par ailleurs, la mise en œuvre par la Banque de la recommandation ACPR sur le traitement des réclamations s'est traduite par la suppression dans le parcours de traitement des réclamations du 2e niveau dit de Recours, entraînant dès les premières semaines de 2023 une augmentation conséquente des saisines reçues et recevables.

SOMMAIRE

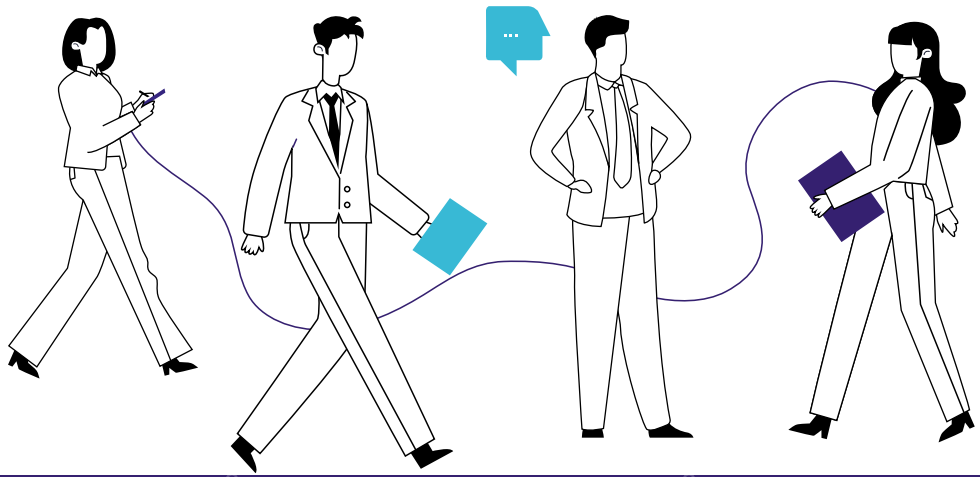
01 L'activité des équipes du Médiateur 05
- Missions et actions 06
- Équipes et ressources 09

02 Bilan et chiffres clés 2022 11
- Activité de la médiation groupe La Poste 12
- Activité de la médiation Courrier - Colis - Chronopost 14
- Activité de la médiation La Banque Postale et ses filiales 26

03 Les grandes typologies de litiges en 2022 30
- Courrier 31
- Colis 35
- Chronopost 40
- La Banque Postale et ses filiales 42

04 Les recommandations phares du Médiateur 59
- Courrier 60
- Colis 64
- Chronopost 70
- La Banque Postale et ses filiales 74

Liens utiles 83





01

L'activité des équipes du MÉDIATEUR

Au service du consommateur

La médiation de la consommation a pour objectif d'offrir une solution simple, rapide et gratuite au consommateur dès lors qu'il a un litige non résolu avec un professionnel (La Poste, La Banque Postale ou l'une de leurs filiales). Ce désaccord découle d'un contrat de vente ou de service qui les lie.

La médiation vise à obtenir à l'amiable une résolution dudit différend, d'éviter une action en justice, et à renouer une relation dans une vision de long terme.

Cette démarche libre et gratuite, à l'initiative du consommateur, est possible lorsqu'il n'obtient pas une réponse satisfaisante du service réclamation du professionnel concerné par le litige ou en l'absence de réponse dans un délai de deux mois à compter de sa réclamation.

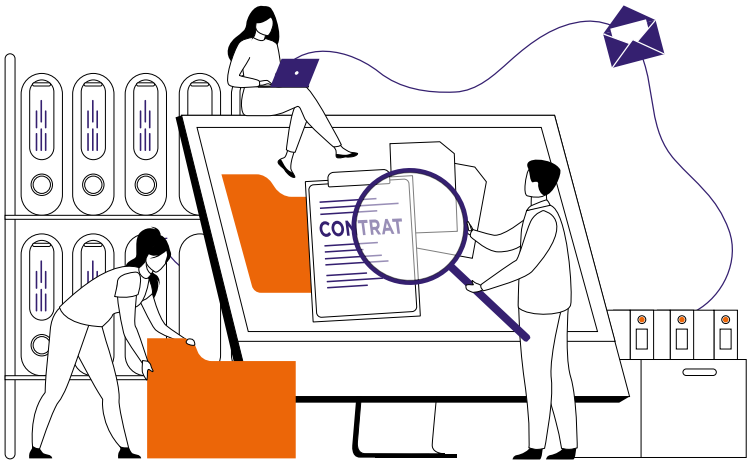
Écoute, équité, respect du contradictoire, confidentialité constituent des valeurs essentielles de la médiation. Celle-ci se matérialise par l'émission d'une proposition de ma part en droit et en équité, dans un délai de trois mois, voire davantage suivant la complexité du dossier, que les parties sont libres d'accepter ou de refuser.

Le mandat qui m'est confié à cet effet implique de ma part d'agir en toute impartialité, indépendance et neutralité. C'est pourquoi je suis agréé et contrôlé par la Commission d'évaluation et de contrôle de médiation de la consommation (CECMC).

En complément des positions émises, je formule également des propositions d'amélioration (recommandations) aux professionnels qui sont le résultat de constats de dysfonctionnements récurrents.



Temps forts 2022



Réunions plénières du groupe La Poste et de La Banque Postale avec les associations de consommateurs

Durant l'année 2022, j'ai organisé deux réunions (22 juin et 15 septembre), l'une avec le Président du groupe La Poste et les représentants des associations de consommateurs et l'autre avec le Président de La Banque Postale et les représentants des associations de consommateurs. Ces réunions permettent aux associations de consommateurs d'appréhender les nouveautés et la stratégie du groupe La Poste et de La Banque Postale. Les associations de consommateurs ont un rôle important de relais et de conseil vis-à-vis des consommateurs. Ces échanges me permettent ainsi d'être plus proche des attentes des consommateurs.

Réunions des associations de consommateurs avec le Club des Médiateurs de Services au Public

L'année 2022 a été l'occasion d'accueillir sur le site du musée de La Poste la première rencontre depuis 2019 entre les Médiateurs de services au public et les associations de consommateurs.

Cette rencontre a bénéficié d'une forte participation des Médiateurs et associations conviés. Elle a donné lieu à de riches échanges à partir du témoignage des Médiateurs sur leurs réponses aux enjeux actuels de la médiation de la consommation et des attentes exprimées par les représentants d'associations.

Élection à la présidence du Cercle des Médiateurs Bancaires

Durant cette année 2022, j'ai été élu Président du Cercle des Médiateurs bancaires, organisme regroupant l'ensemble des Médiateurs désignés auprès des établissements de crédit et des prestataires de services bancaires. Le Cercle des Médiateurs bancaires a pour objet non seulement de représenter ses membres auprès des autorités et de leur proposer toutes les mesures et réformes utiles à la médiation bancaire mais également d'uniformiser les pratiques en offrant aux membres un lieu d'échange, d'information et de formation.

Réunion avec le Club des directeurs de médiation

Durant cette année 2022, les deux directeurs de la médiation de mon service, l'un pilotant le pôle de La Banque Postale et l'autre le pôle Courrier, Colis, Chronopost et nouveaux services, ont eu l'opportunité d'intégrer le club des délégués des Médiateurs des entreprises de services au public (EDF, SNCF, RATP, Engie...). Ce groupe de travail, réactivé après une longue période de covid, a pour objectif de partager sur des thématiques comme la recevabilité des saisines, le développement des saisines internet, les obligations liées au RGPD et bien d'autres sujets. L'objectif est également de partager les bonnes pratiques et de réaliser des benchmarks auprès d'autres services de médiation. Nous avons eu le plaisir d'accueillir cette instance à la Poste du Louvre en décembre.

Évolutions des pratiques

Élargissement de notre périmètre de compétence

Le groupe La Poste est en perpétuelle évolution. Son plan stratégique 2030 met en avant des objectifs forts de conquête et de développement de chiffre d'affaires, notamment avec les services à la personne et la silver économie. Dans ce contexte, de nombreuses filiales sont créées par développement interne ou rachat d'entreprises. Je suis sollicité pour assurer la médiation des litiges pouvant apparaître suite à la mise en œuvre de ces prestations. Ce fut le cas cette année avec des filiales comme Help Confort et l'identité numérique. Des échanges sont en cours avec Happytal, AR24, Diadom et Digipost... J'ai également été approché par la filiale bancaire KissKissBankBank pour devenir son Médiateur, ce que j'ai accepté.

L'année 2023 sera l'occasion de faire un travail de fond pour proposer la médiation du Groupe à l'ensemble des filiales.

Concernant les nouveaux services pour lesquels je suis déjà compétent, on constate que les litiges se règlent souvent au niveau du service client qui traite l'ensemble des réclamations des consommateurs. **En médiation j'identifie un total de 45 saisines sur l'année dont 36 sont non recevables**, ce qui représente un taux de recevabilité de 20 %. 7 saisines internet sont recevables sur 17 alors que seulement 2 saisines papier le sont sur 28. Il semble que les règles soient peu connues. Quelques exemples proviennent de la filiale Veligo, spécialisée dans la location de vélos électriques. Certains consommateurs sont en litige pour des problèmes de vol de vélo et de remboursement d'équipements mais cela ne concerne que quelques cas.

Refonte du processus de saisine en ligne

La part de saisine du Médiateur par Internet se caractérise par un taux structurellement et significativement plus faible que celui de beaucoup d'autres Médiateurs de services au public. Or la présentation en "format libre" des demandes de médiation n'est pas favorable à leur bon aboutissement, faute pour le requérant de connaître les conditions et justificatifs requis.

La Médiation s'est donc attachée à améliorer son site Internet dans le but de faciliter ma saisine en ligne. Ces améliorations se sont fondées sur une démarche comparative avec d'autres sites de médiation et sur l'écoute de personnes représentatives d'utilisateurs potentiels.

L'information préalable des visiteurs du site sur les conditions de succès d'une demande de médiation a été revue pour être rendue plus accessible. Elle a été en outre enrichie. Un tutoriel présente de façon claire et attractive l'essentiel à connaître avant de me saisir. Un questionnaire permet de tester en quelques minutes la recevabilité d'une demande de médiation.

Enfin, le formulaire de saisine en ligne a été refondu, dans le but de le rendre plus clair, plus simple, plus prévisible dans son déroulement.

Ces améliorations sont progressivement mises en œuvre depuis décembre 2022.

Refonte sur le contenu des lettres types et sur la rédaction des propositions

Un travail de fond avait été réalisé sur les lettres types mais j'ai observé que des améliorations pouvaient encore être apportées. Par exemple, sur les courriers de non recevabilité le consommateur est guidé pour faire sa réclamation auprès du service client s'il n'en avait pas faite. Il dispose des coordonnées précises, adresse postale et adresse mail. De même, ces courriers ressemblaient beaucoup à des documents administratifs, **nous avons tenté de les rendre plus pédagogiques et d'y intégrer plus d'empathie.**

S'agissant de la rédaction de mes réponses, elles étaient souvent longues, compliquées à comprendre avec de nombreuses citations et retranscriptions de textes juridiques pour argumenter la solution proposée. **Elles sont désormais plus courtes** et reprennent seulement en synthèse les faits et les éléments de droit ou d'équité de façon plus ciblée. Le texte est allégé et structuré de façon à permettre au consommateur de suivre plus aisément le raisonnement et de mieux identifier et comprendre la solution que je propose.

Renforcement des compétences

Au cours de l'année 2022, l'équipe de la Médiation s'est renforcée, pour assurer la gestion de l'accroissement très significatif du nombre des saisines. Elle compte désormais un rédacteur supplémentaire pour les litiges relatifs à La Banque Postale, un rédacteur en contrat à durée déterminée (CDD) et deux étudiantes en alternance.

Le tutorat mis en place pour assurer la formation des nouveaux rédacteurs et des alternantes a permis de favoriser le travail collaboratif et le partage d'informations.

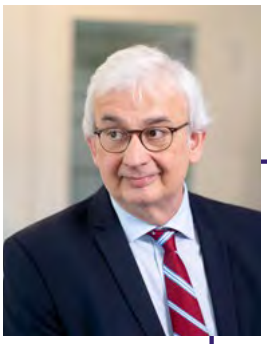
Une entraide temporaire a été instaurée durant l'été 2022 entre les rédacteurs des deux pôles de la médiation. Elle a permis aux rédacteurs non bancaires de traiter un certain nombre de dossiers pour La Banque Postale.

Tous valorisent l'écoute des requérants et partagent des valeurs d'impartialité et d'équité.

Formations suivies en 2022 par les membres de la médiation	Organisme formateur	Périmètre
Executive master en médiation et négociation management d'entreprise	Ifomene, Dauphine & Institut Catholique de Paris	1 personne (1 an)
Sensibilisation à la médiation	Institut de la Gestion Publique et du Développement Économique (IGPDE-Ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance) en partenariat avec le Club des Médiateurs de services au public (CMSP)	4 personnes (1 jour)
Développer son écoute en médiation		1 personne (2 jours)
La médiation de la consommation		1 personne (1 jour)
Pratique des procédures douanières	Francis Lefebvre Formation (FLF)	4 personnes (2 jours)
Droit de la consommation	EFE Abilways	5 personnes (1 jour)
Actualité de la médiation de la consommation	Ordre des avocats de Paris	2 personnes (1 jour)
Actualité de la jurisprudence sur les moyens de paiement	Avocat invité dans le cadre du cercle des Médiateurs bancaires	3 personnes (1 jour)



Organisation de la médiation de la consommation



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

- 1 — Directeur de projets
- 1 — Responsable administratif et communication
- DPO et référent juridique
- 3 — Assistantes administratives :
  - Prise en charge et enregistrement des saisines
  - Envoi des propositions et clôture des dossiers

Médiations Courrier - Colis - Chronopost - Nouveaux Services

- 1 — Directeur du traitement
- 5 — Responsables de traitement*
- 1 — Chargée de suivi des litiges

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

Médiations Bancaires

- 1 — Directeur du traitement
- 6 — Responsables de traitement
- 1 — Chargée de suivi des dossiers
- 3 — CDD / Alternants

02

Bilan et

CHIFFRES CLÉS 2022

ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION GROUPE LA POSTE

13 340 saisines reçues
dont 717 hors consommation

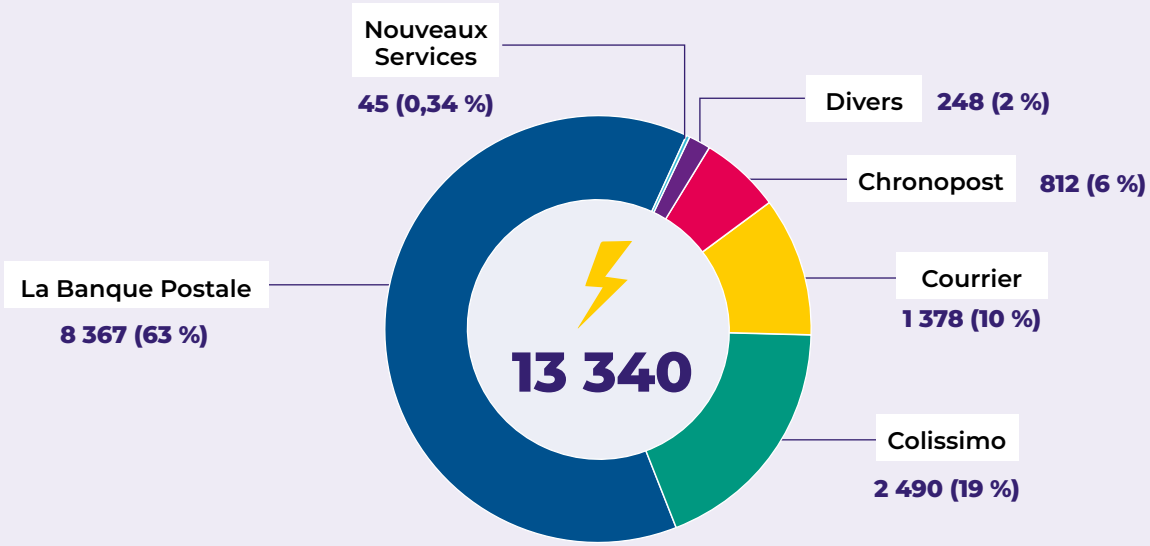
- 25 %
par rapport à 2021

5 280 recevables

+ 1 %
par rapport à 2021

4 911 saisines traitées*

Répartition des saisines reçues par domaine



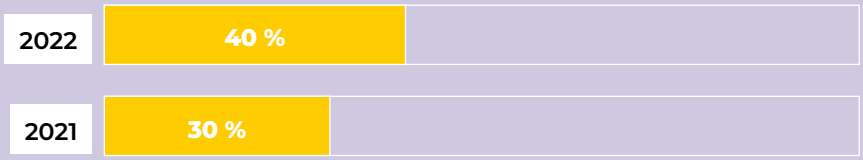
CHIFFRES CLÉS

23 %
des saisines
par Internet

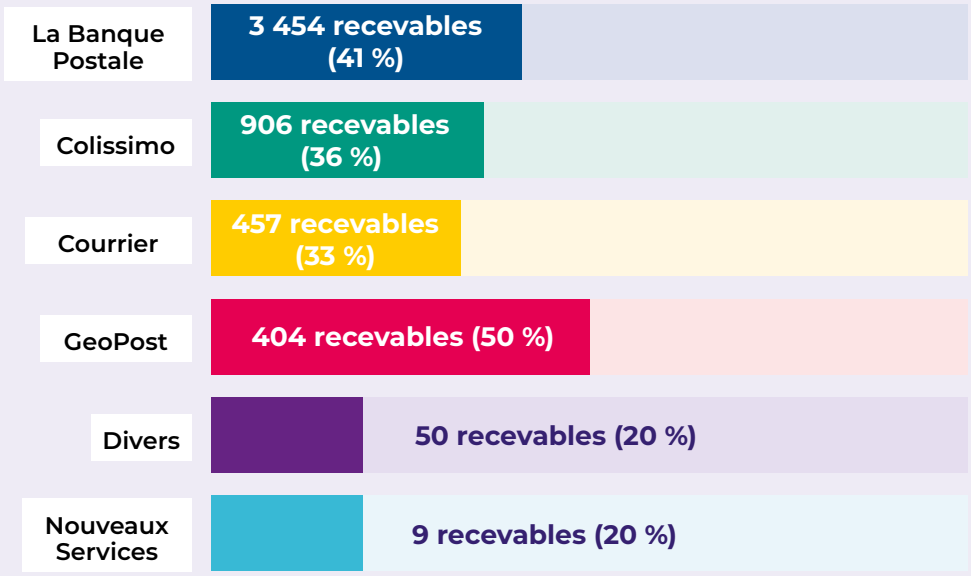
95 %
des saisines directement
adressées par les requérants

* Propositions de solutions et médiations interrompues.

Taux de recevabilité



Saisines recevables et taux de recevabilité par domaine



5 280

71 %
des propositions favorables ou partiellement favorables aux consommateurs

90 %
des propositions acceptées par les consommateurs

Délai d'émission moyen des propositions :
92 jours

ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION COURRIER



La recevabilité des saisines

Je constate sur 2022 une diminution du nombre de saisines, de 1 901 dossiers en 2021 à 1 378 cette année (-28 %). L'explication peut provenir d'une diminution des volumes transportés depuis 2010 notamment. 457 demandes sont recevables pour 921 non recevables (67 %). Le taux de recevabilité progresse de 3 points par rapport à 2021, 33 % cette année pour 30 % l'année précédente.

97 % des saisines sont réalisées directement par le consommateur et seulement 3 % par des intermédiaires tels que les associations de consommateurs, les avocats, les tuteurs ou curateurs.

Concernant les saisines internet : 37 % des saisines se font en ligne à partir du site du Médiateur et 63 % par voie postale. J'observe en fin d'année une progression significative des saisines internet suite aux évolutions apportées sur le site du Médiateur. Le taux de recevabilité via internet est nettement supérieur à celui des saisines papier : 61 % pour le premier et seulement 17 % pour le second. C'est la raison pour laquelle, au-delà de la facilité de traitement du dossier, pourquoi je souhaite encourager les saisines internet.

Les causes de recevabilité et de non recevabilité

L'instance recours du courrier est diligente puisque je ne suis saisi pour le motif d'absence de réponse du recours que pour 44 dossiers, représentant seulement 10 % des causes de recevabilité. En effet, il est presque exceptionnel qu'une réponse ne soit pas apportée au consommateur dans le mois suivant sa sollicitation de l'instance recours. Par contre, le consommateur est souvent déçu par la réponse qui lui est apportée ; la réponse non satisfaisante du recours concerne 392 dossiers, 86 % des causes de recevabilité.

Sur les 921 dossiers non recevables, 856 le sont pour un motif de processus de réclamation inabouti, soit 93 %. Le consommateur est parfois trop rapidement orienté vers la médiation après avoir déposé une réclamation dont l'issue ne le satisfait pas. Mes services ont donc dû procéder à de nombreuses notifications d'irrecevabilité en demandant au consommateur de saisir l'instance recours avant de se retourner vers le Médiateur.

Le délai imparti pour rendre mes avis est largement respecté puisqu'entre la notification de recevabilité du dossier au consommateur et celle accompagnant la proposition il s'écoule un délai moyen de 50 jours. Précisons que 30 jours d'attente sont en moyenne nécessaires à La Poste pour constituer un dossier avec l'ensemble des pièces utiles à son instruction.

Les motifs de saisine

Comme pour le colis et Chronopost, le principal motif de litige concerne la perte, près de 172 cas sur les 493 propositions émises soit 35 % du volume total. Viennent ensuite les contestations de distribution pour une centaine de cas et les problèmes de réexpédition de courriers pour 67 dossiers. Finalement peu de saisines concernent des dysfonctionnements liés à des retards. Dans cette hypothèse ils concernent surtout des incompréhensions sur les délais d'acheminement des lettres prioritaires. Nombreux sont encore les consommateurs à penser que le délai de distribution en J+1 est un engagement de La Poste alors qu'il n'est donné qu'à titre indicatif. Les dysfonctionnements des contrats de réexpédition génèrent souvent des litiges mettant le consommateur dans des situations personnelles compliquées. C'est le cas notamment lorsque des courriers de l'administration fiscale, des contraventions lui sont adressés, ou tout simplement quand on l'informe qu'il doit agir dans un certain délai pour se prémunir de conséquences plus lourdes. Peu de saisines sont interrompues en cours de médiation, seulement 1 % à l'initiative des consommateurs, 3 % à celle de La Poste et 2 % à la mienne.

Les montants indemnisés

196 avis sur 461 proposent des indemnisations. Elles concernent souvent des montants assez faibles. La moyenne est de 82 € pour un maximum indemnisé de 916 €. Au total sur l'année 2022, un montant cumulé de 16 K€ a été proposé aux consommateurs. Ce montant peut paraître modeste eu égard aux demandes des consommateurs, certains déplorant la perte de plusieurs milliers d'euros de chèques vacances ou de chèques de banque pour des valeurs importantes. Là aussi se pose la question du choix du bon produit pour l'envoi considéré (lettre verte, prioritaire, suivie…) et du niveau de garantie sélectionné.

Les avis rendus

68 % des propositions émises par mon service sont favorables au consommateur. Sur 433 médiations abouties, 118 se finalisent pas un avis défavorable pour le requérant.

74 % des propositions élaborées ne sont fondées que sur le droit, 13 % en équité et en droit, et 13 % en équité uniquement.



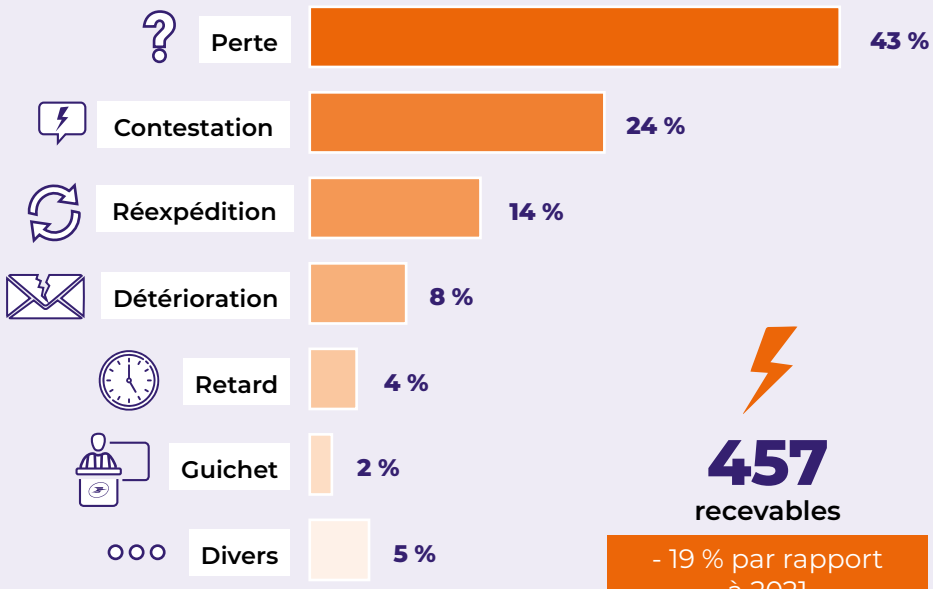
ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION COURRIER

1 378 saisines reçues
dont 110 hors consommation

- 28 % par rapport à 2021

461 saisines traitées*

Répartition des saisines recevables par objet



457
recevables

- 19 % par rapport à 2021

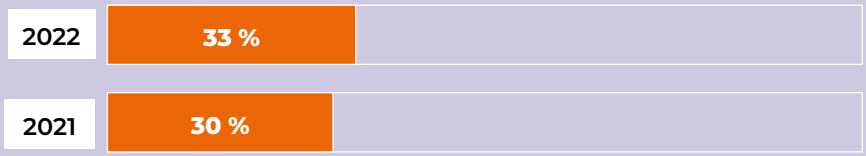
CHIFFRES CLÉS

37 %
des saisines par Internet

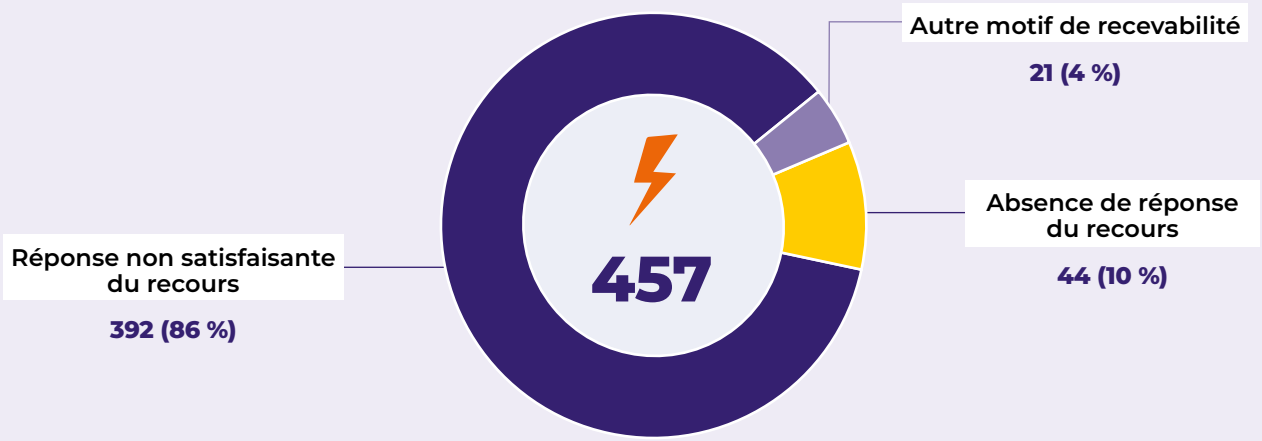
98 %
des saisines directement adressées par les requérants

* Propositions de solutions et médiations interrompues.

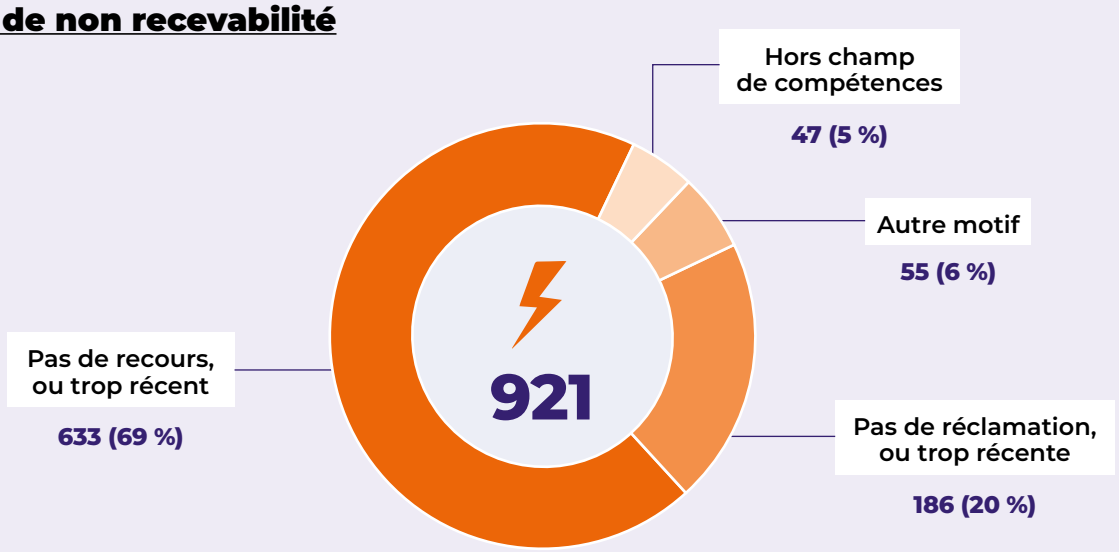
Taux de recevabilité



Motif de recevabilité



Motif de non recevabilité



74 %
des propositions favorables ou partiellement favorables aux consommateurs

84 %
des propositions acceptées par les consommateurs

Délai d'émission moyen des propositions :
50 jours

ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION COLIS



La recevabilité des saisines

On constate une forte variation en volume par rapport à l'année 2021 puisqu'on recensait au total 4 589 saisines concernant le colis pour un taux de recevabilité de 30 %. L'année 2022 connaît donc une forte diminution du nombre de saisines, 46 % soit 2 490, mais un taux de recevabilité qui s'améliore passant de 30 % à 36 %. Finalement le nombre de saisines recevables passe de 1 357 à 906, (- 33 %). 97 % des saisines sont réalisées directement par le consommateur et seulement 3 % par des intermédiaires telles que les associations de consommateurs, les avocats, les tuteurs ou curateurs.

Concernant les saisines internet : 32 % des saisines se font sur internet et 68 % par voie postale. Nos efforts se concentrent pour faire progresser sensiblement la part des saisines internet qui bénéficient d'un pourcentage de recevabilité nettement supérieur à celui des saisines papier car souvent plus complètes.

Les motifs de recevabilité et de non recevabilité

Les saisines qui peuvent donner lieu à une médiation (recevables) de mon service sont principalement motivées par une réponse non satisfaisante du service recours à la demande formulée par le consommateur, et dans 286 cas par une absence de réponse du service recours.

Les 1 584 demandes non recevables se justifient principalement par un processus de réclamation inabouti : 1 066 saisines avec une absence de recours, 261 saisines sans réclamation préalable. Même si le taux de recevabilité est en progression depuis plusieurs années il est notable que le défaut de recours constitue de loin la première cause d'irrecevabilité. Le consommateur ne me semble pas suffisamment informé de l'existence d'un service client de deuxième niveau qui pourrait lui permettre d'aboutir à une solution qui lui soit favorable. Après avoir été réorientés par mes services vers le recours lors de la notification de non recevabilité, certains consommateurs me ressaisissent après l'avoir sollicité. C'est le cas notamment lorsque le consommateur n'a pas de réponse du recours sous un mois ou lorsque la réponse de ce dernier est défavorable. Je constate pourtant que suite à la notification de non recevabilité pour défaut de recours, tous les consommateurs ne me saisissent pas de nouveau, générant ainsi une partie d'insatisfaits qui ne prennent pas le temps de finaliser le processus, l'autre partie ayant obtenu satisfaction lors du recours.

Le délai moyen de traitement pour l'élaboration d'une proposition est de 52 jours, dont 16 nécessaires à la constitution, à la complétude et au transfert de pièces par le professionnel. Le délai entre la notification de la recevabilité et celle de la proposition est donc nettement inférieur aux 90 jours impartis.



Les motifs de saisine et montants indemnisés

Sur l'ensemble des 819 propositions émises, 466 concernent une problématique de perte, 213 portent sur la détérioration du colis et 86 saisines concernent une contestation de distribution.

Sur les 819 propositions élaborées par mes services, la moitié comporte une indemnité. Le montant total des indemnités proposées s'élève à 141 K€, avec une moyenne de 300 € et un maximum de 5 000 €. En 2021 nous avions formulé 823 propositions avec indemnité sur un total de 1 437 propositions pour un montant équivalent de 187 K€. Il est souvent difficile de déterminer les responsabilités entre l'expéditeur et Colissimo. Parfois le consommateur réclame une indemnisation au motif du vol de son colis mais qu'il n'arrive pas à démontrer et alors que le système d'information du Groupe indique que le colis a bien été livré. Je ne suis alors pas en mesure de répondre favorablement à la demande du consommateur. Par ailleurs, dans de nombreux cas, le consommateur méconnaît les conditions générales de vente et demande à être indemnisé pour la perte de marchandises prohibées, je suis alors également sans moyen pour proposer une solution favorable au consommateur.

Pour 30 % des propositions rendues j'ai émis un avis défavorable à la demande du consommateur. La solution était partiellement favorable dans 27 % des cas, favorable pour 18 %, et dans 20 % des cas le service client s'est proposé de donner satisfaction au consommateur, c'est donc la solution idéale dans laquelle il y a rencontre de la volonté des parties pour solder le litige avant que je ne traite le dossier au fond.

Les avis rendus

Pour formuler les propositions nous nous sommes fondés uniquement sur le droit pour plus de 75 % des dossiers, sur l'équité et sur le droit sur 14 % des cas et sur l'équité seulement pour les 10 % restants.

Concernant les médiations interrompues, 18 le sont à la demande des requérants, 16 à celle de La Poste et 16 autres à la mienne, ce qui représente 6 % du total des propositions formulées.

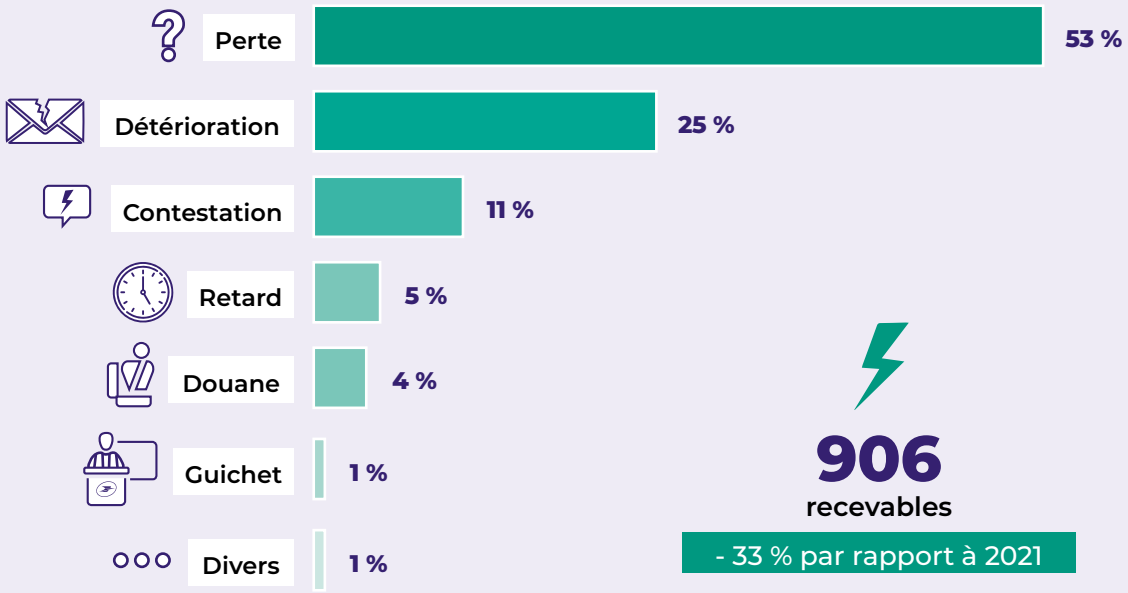
ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION CHRONOPOST

2 490 saisines reçues
dont 211 hors consommation

- 46 % par rapport à 2021

819 saisines traitées*

Répartition des saisines recevables par objet



906
recevables

- 33 % par rapport à 2021

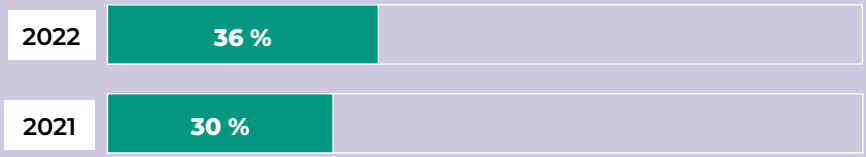
LES CHIFFRES

32 %
des saisines par Internet

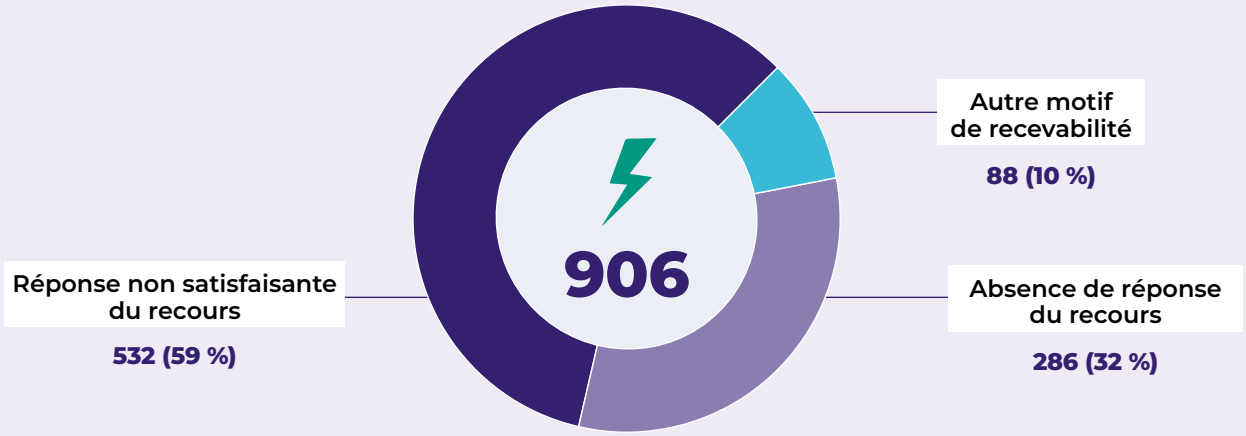
97 %
des saisines directement adressées par les requérants

* Propositions de solutions et médiations interrompues.

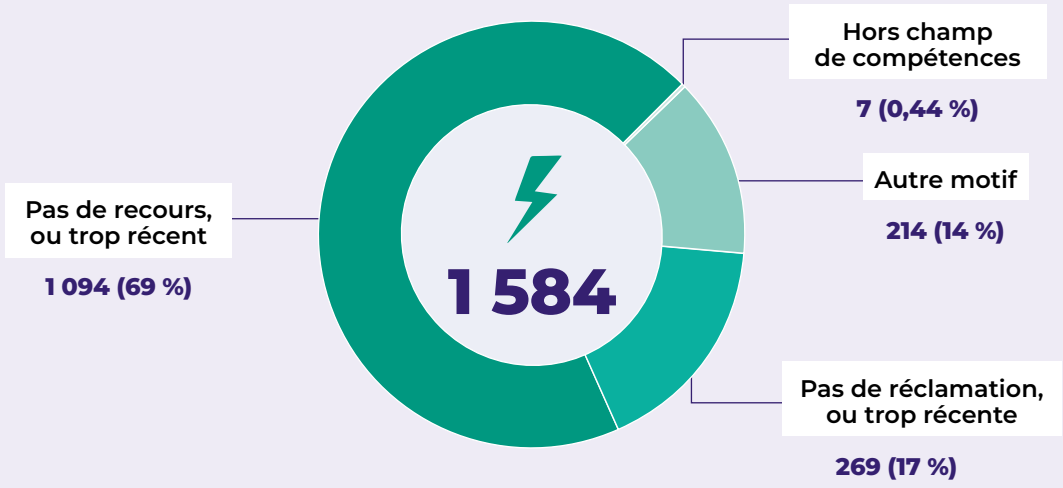
Taux de recevabilité



Causes de recevabilité



Causes de non recevabilité

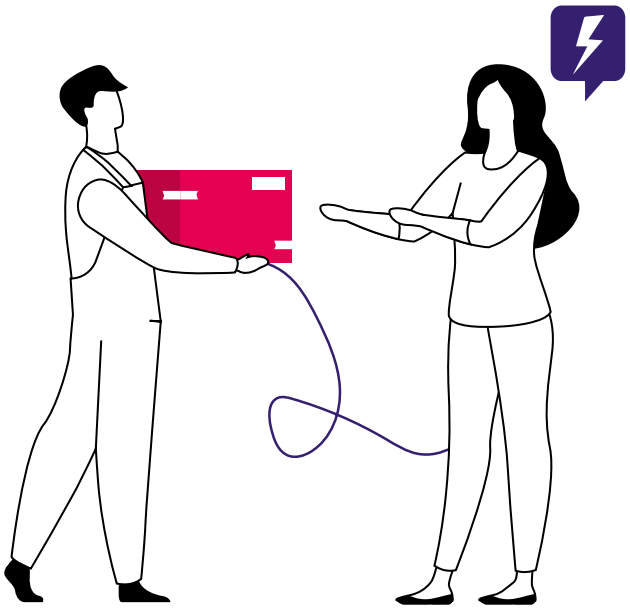


71 %
des propositions favorables ou partiellement favorables aux consommateurs

94 %
des propositions acceptées par les consommateurs

Délai d'émission moyen des propositions :
52 jours

ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION CHRONOPOST



La recevabilité des saisines

Cette année le nombre total de saisines pour Geopost est en baisse par rapport à 2021, passant de 1 076 à 812. Pourtant le nombre de dossiers recevables est resté strictement identique (404). J'observe donc une forte amélioration du taux de recevabilité qui passe ainsi de 38 % à 50 %. La baisse du volume est totalement compensée par l'augmentation de la recevabilité.

Dans 96 % des cas, la cause de non recevabilité s'explique par un processus de réclamation inabouti, notamment le défaut de réclamation écrite. Il est fréquent que les consommateurs m'adressent leur saisine en les appelant « réclamations », faisant ainsi l'amalgame entre la réclamation qui doit être adressée au service client du groupe La Poste et la saisine en médiation qui est de ma compétence.

Dans 50 % des dossiers le consommateur me saisit car il n'est pas satisfait de la réponse apportée par le service client, et dans 17 % des cas car il n'a pas eu de réponse à sa demande dans les deux mois.

96 % des saisines sont réalisées directement par le consommateur et seulement 4 % par des intermédiaires telles que les associations de consommateurs, les avocats, les tuteurs ou curateurs.

Concernant les saisines internet : 56 % des saisines se font en ligne à partir du site du Médiateur et 44 % par voie postale. Les saisines par Internet permettent de ne pas avoir à déchiffrer certaines écritures manuscrites. J'observe qu'il n'est pas rare que le consommateur intègre des remarques de façon désordonnée sur les pièces transmises, complexifiant la prise en compte des éléments communiqués.

Les litiges les plus récurrents

Sur les 364 propositions émises par mon service, 147 concernent des motifs de perte, 77 de détérioration, 62 de contestation de livraison et 62 de retard. Le consommateur est dans l'incompréhension lorsqu'il s'agit d'indemniser la perte d'un colis. Le système de traçabilité et de flashage doit pourtant permettre de limiter les cas de litige. Parfois la perte peut être requalifiée en vol mais les preuves font souvent défaut. Précisons que la Poste n'est pas le seul opérateur ayant accès aux boites aux lettres et que la disparition d'un colis d'une boîte aux lettres ne permet pas d'affirmer qu'il a fait l'objet d'un vol par le facteur comme je peux le lire régulièrement dans des courriers de saisine.

Les interruptions de saisines

Au total on dénombre 22 saisines pour lesquelles il y a une interruption en cours de processus, dont 7 attribuables au consommateur, 8 à La Poste et 7 à moi-même.



L'élaboration des propositions

Entre la notification au consommateur de la recevabilité ou non recevabilité de sa demande et la notification de la proposition qui lui est faite, on constate un délai de traitement par mes services de 58 jours. Plus de la moitié de ce délai correspond au temps nécessaire pour compléter le dossier.

69 % des propositions sont élaborées sur la base du droit, 20 % sur l'équité et le droit, 11 % sur la seule base de l'équité. Certains consommateurs ne prennent malheureusement pas le temps de lire correctement les conditions générales de ventes. C'est ce qui explique que la plupart des litiges puissent se résoudre par l'application stricte du droit. C'est par exemple le cas lorsque le préjudice porte sur la perte de tout ou partie du contenu d'un colis avec des bijoux ou pièces de monnaie.

Dans 30 % des cas, le service client confirme sa disposition à accepter la revendication du requérant, me permettant ainsi d'avaliser l'accord des parties avant l'instruction du dossier sur le fond. Souvent, alors même que je viens d'être saisi, je suis informé qu'un accord est trouvé entre les parties sur un montant d'indemnisation. À ce taux il faut ajouter 45 % de solutions favorables ou partiellement favorables émises par mon service.

Les montants indemnisés

73 % des avis émis proposent une indemnisation pour un total de 102 K€ sur l'année, la moyenne étant de 382 € pour un maximum indemnisé de 5 040 €. En 2021, la proportion était identique, avec un total de 135 K€ et 453 € d'indemnisation moyenne.

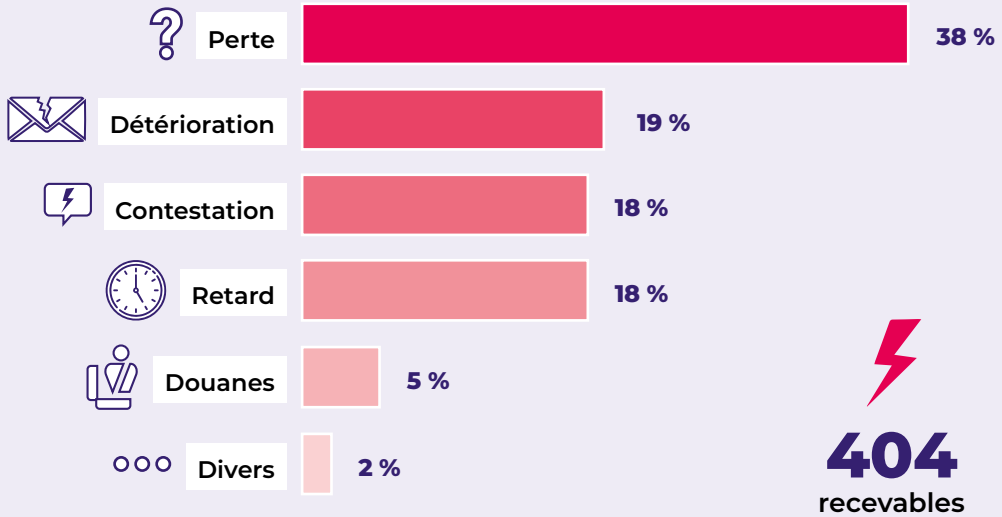
ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION CHRONOPOST

812 saisines reçues
dont 122 hors consommation

- 25 % par rapport à 2021

364 saisines traitées*

Répartition des saisines recevables par objet



404
recevables

Idem à 2021

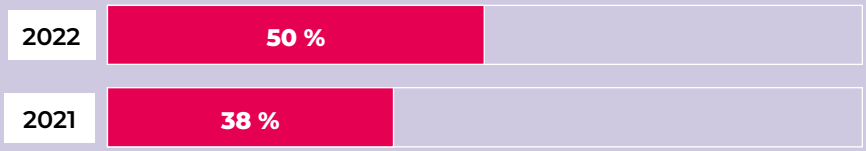
LES CHIFFRES

56 %
des saisines
par Internet

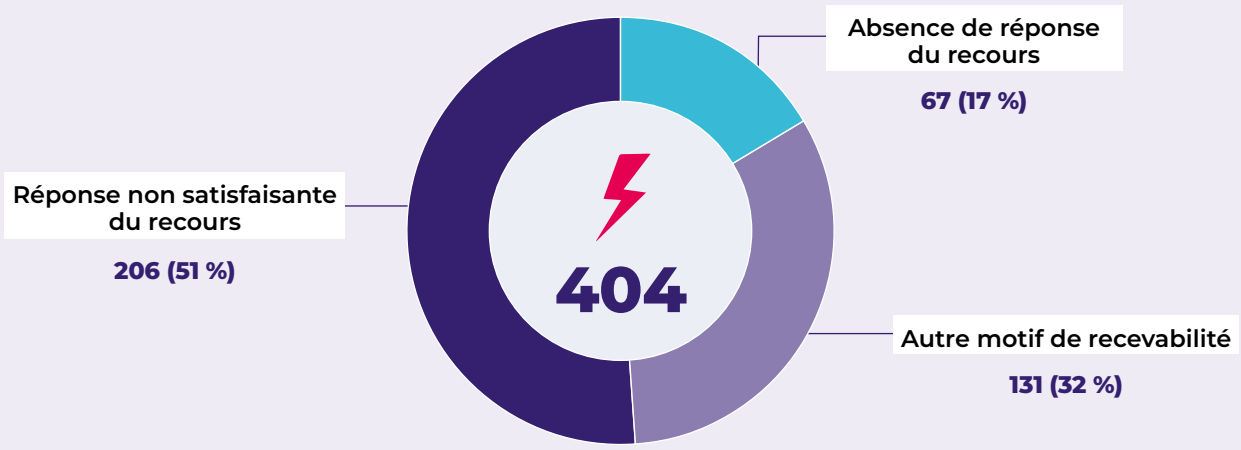
97 %
des saisines directement
adressées par les requérants

* Propositions de solutions et médiations interrompues.

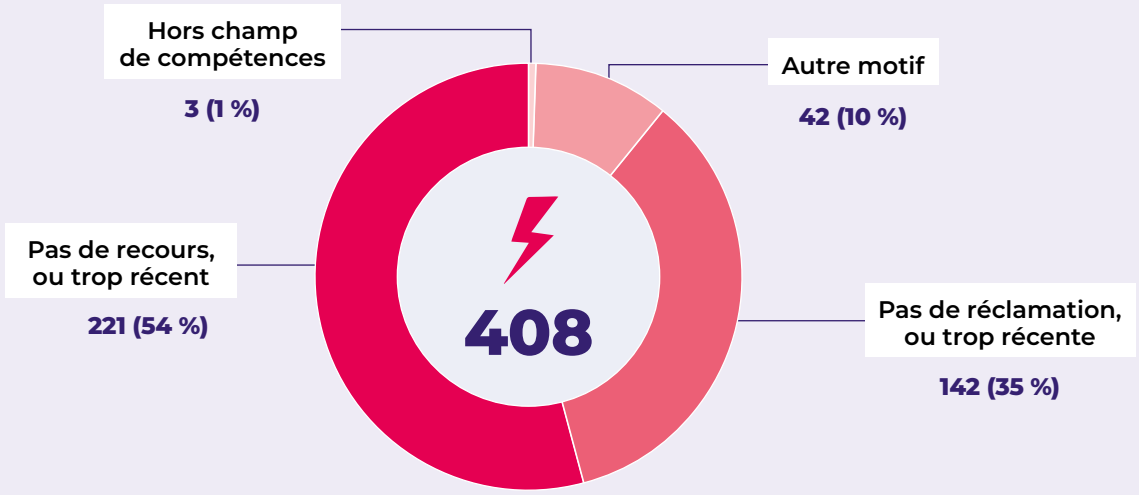
Taux de recevabilité



Causes de recevabilité



Causes de non recevabilité



82 %
des propositions favorables ou partiellement favorables aux consommateurs

95 %
des propositions acceptées par les consommateurs

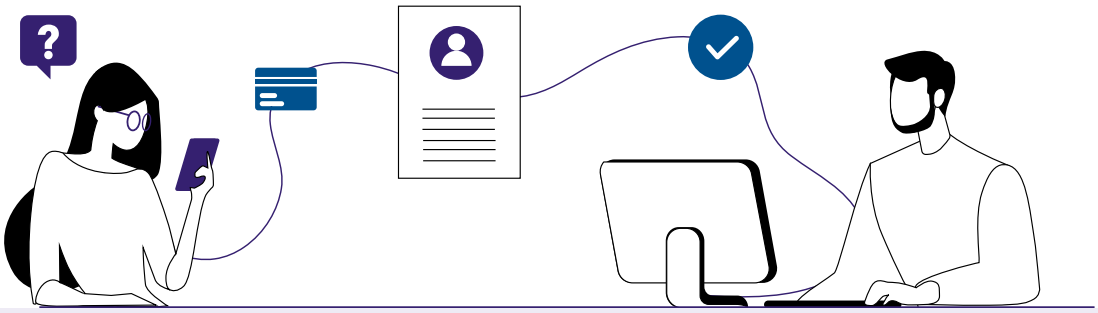
Délai d'émission moyen des propositions :
58 jours

Bilan La Banque Postale et ses filiales

Évolution du nombre de saisines

En 2022, l'activité médiation bancaire est toujours très soutenue au regard des volumes traités, même si elle est marquée par une baisse de 14 % du nombre de dossiers reçus (8 367 versus 9 708 l'année passée).

La recevabilité étant passée de 29 % à 41 %, le nombre d'entrées en médiation a bondi de près de 600 demandes pour s'établir à 3 454 demandes orientées recevables.





Origine de la saisine

La quasi intégralité des dossiers reçus (97 %) porte sur le périmètre couvert par le droit de la consommation. Seules 251 saisines reçues ont concerné des personnes morales (TPE, auto-entrepreneurs, associations locales…).

Comme par le passé, un peu plus de 9 demandes sur 10 sont adressées directement par les consommateurs sans intermédiaire, le processus de saisine du Médiateur de la consommation étant relativement clair et simple d'accès. Les saisines indirectes (6 % des saisines reçues) sont essentiellement adressées par des avocats ou conseils (37 %), des tuteurs, curateurs ou mandataires (23 %) et des associations de consommateurs (18 %).

Cependant, le taux d'envoi des dossiers par voie digitalisée reste anormalement faible sur le périmètre bancaire (15 %). Cela s'explique en partie par la confidentialité des données à transmettre par voie informatique alors même que la majorité des requérants approche le Médiateur en raison d'un litige faisant suite à des processus dématérialisés détournés. Il reste donc à confirmer sur 2023 que l'accompagnement du consommateur pour tester les critères de recevabilité, renforcer sa confiance sur l'utilisation du site du Médiateur et la refonte du dépôt en ligne de demande de saisine correspondent aux besoins attendus. Ces modifications intervenues mi-décembre 2022 devraient permettre de voir croître le taux de digitalisation.

L'essentiel des demandes n'ayant pas conduit à une entrée en médiation s'explique par un processus de réclamation inabouti (88 %) tel que défini par le professionnel (pas de réclamation préalable ou absence de demande en révision par le service recours).

Causes	Nombre	Pourcentage
Processus inabouti	4 299	88 %
Hors compétence	457	9 %
Autres	157	3 %
Total	**4 913**	**100 %**

Toutefois, avec la mise en œuvre sur 2023 de la proposition de la CECMC n°2 « faciliter l'accès des consommateurs à la médiation de la consommation en supprimant les freins », suivie par la recommandation de l'ACPR adressée aux banques, le taux de non recevabilité devrait rapidement baisser dans la mesure où près d'un refus sur deux l'est pour des raisons d'absence de justification de recours ; étape supprimée par La Banque Postale afin de traiter les réclamations dans les délais réglementaires.

À noter par ailleurs qu'en 2022, je me suis déclaré incompétent sur le fond pour 614 demandes, soit 4 fois moins souvent que l'année précédente. Cela s'explique par une évolution dans mon application des critères de recevabilité pour tendre progressivement vers les propositions de la CECMC afin de s'assurer par exemple de la bonne application de la tarification conformément aux tarifs publiés.

Enfin, je crois utile de préciser que 130 saisines reçues en 2022 concernaient des demandeurs domiciliés à l'étranger.

Saisines reçues et délais de traitement

L'engagement soutenu et le renfort de l'équipe pour me proposer une rédaction des positions ont permis une réduction d'une semaine du temps de traitement par rapport à l'année précédente pour s'établir à une moyenne de 112 jours. À noter que 74 jours uniquement sont imputables aux seuls processus de mes services, délai en amélioration de plus de deux semaines. Cependant les notifications restent en moyenne adressées trop tardivement, un dossier sur deux étant traité à plus de 90 jours.

Mon équipe a ainsi réussi à absorber la croissance de la recevabilité en traitant 3 212 médiations, soit une hausse de plus de 30 % par rapport à l'année 2021. En revanche, malgré le traitement de 743 saisines supplémentaires, la charge de travail a été accrue de 242 dossiers du fait de la hausse de la recevabilité. Cela n'a pas permis de baisser le nombre de saisines ouvertes au 31 décembre (1 305 versus 1063 au 1er janvier) et explique les délais de traitement alors même que des moyens ont été débloqués sur l'année pour résorber les retards pris en période de COVID et faire face à l'accroissement des flux. À noter, 18 saisines qui ont été interrompues en 2022 (en baisse de 84 %), soit à l'initiative du requérant (10), soit à la mienne (8).

Acceptation des positions

En 2022, j'observe que 69 % de mes propositions sont favorables ou partiellement favorables aux requérants et que 90 % des demandeurs acceptent mes positions. Cela représente une nette amélioration en faveur des consommateurs respectivement de 15 et 8 points de base. Les professionnels ont accepté toutes mes propositions. En revanche et bien évidemment, ils n'ont bien entendu pas mis en œuvre mes propositions refusées par les requérants. À noter que parmi les propositions favorables, 60 % des litiges (1 333) sont résolus à l'amiable du fait de la rencontre de la volonté des parties.

Versements financiers

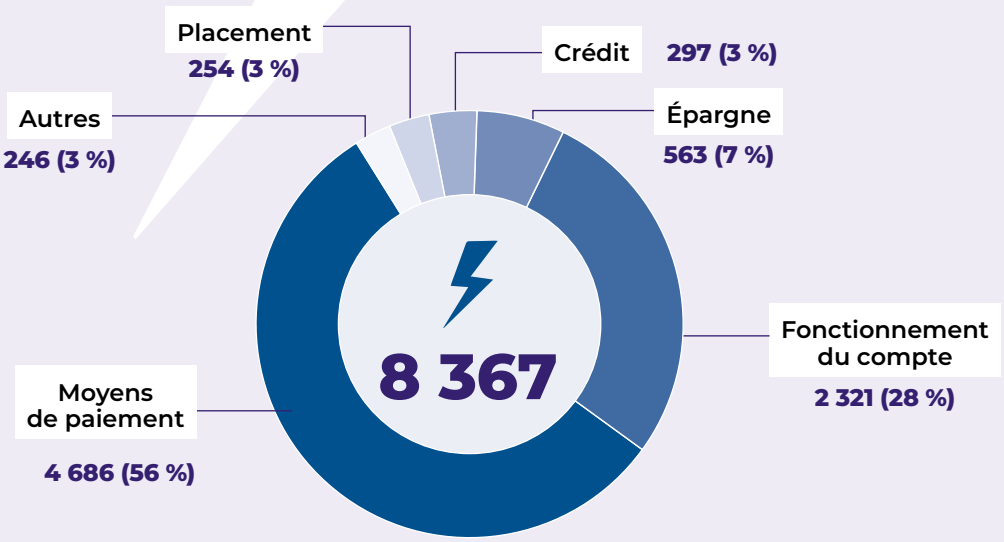
Cette même année, sur les 3 212 médiations rendues, 1 985 (+ 213 % par rapport à 2021) ont fait l'objet d'un versement financier à ma demande ou sur proposition de La Banque Postale dans le cadre de la médiation pour un montant total de près de 3,8 M€ (soit +1,4 M€ par rapport à 2021) avec une moyenne par dossier de 1,9 K€ versus 2,5 K€ l'année passée. Huit propositions sur dix ont concerné les moyens de paiement. À l'exception d'une levée de séquestre à hauteur de 200 K€, toutes les propositions rendues étaient d'un montant inférieur à 50 K€.

ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION
LA BANQUE POSTALE ET SES FILIALES

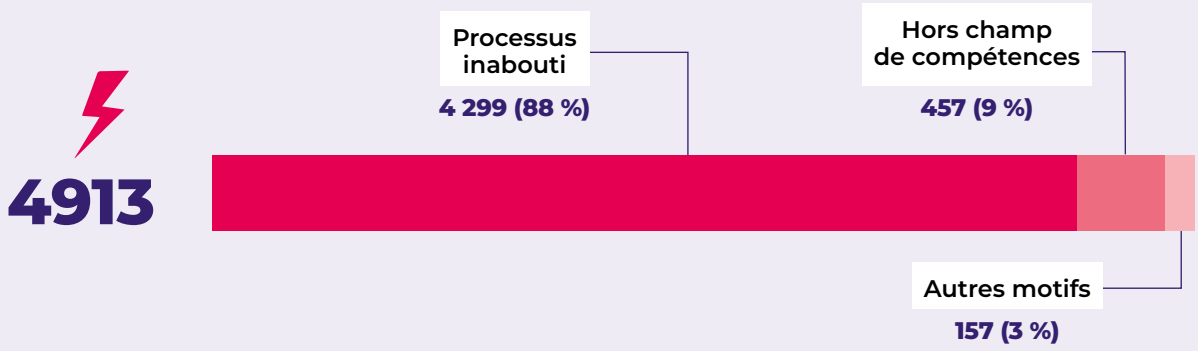
8 367 saisines reçues
dont 251 hors consommation

- 14 % par rapport à 2021

Répartition des saisines reçues par objet



Causes de non recevabilité



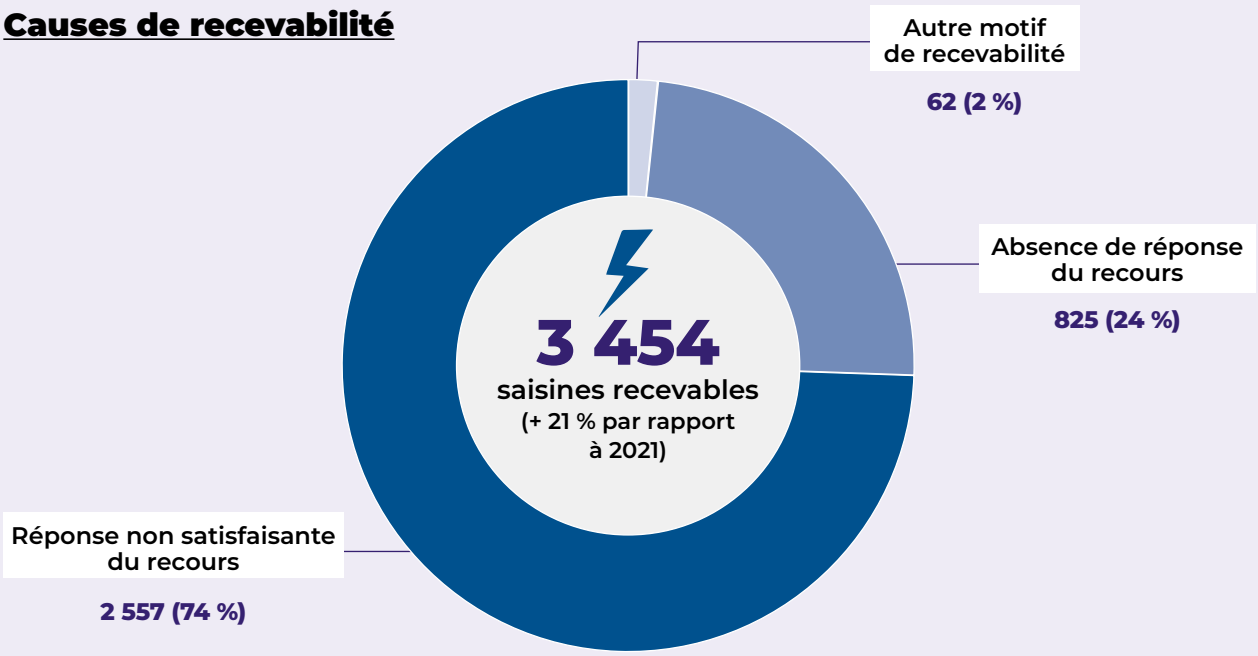
LES CHIFFRES

15 %
des saisines par Internet

94 %
des saisines directement adressées par les requérants

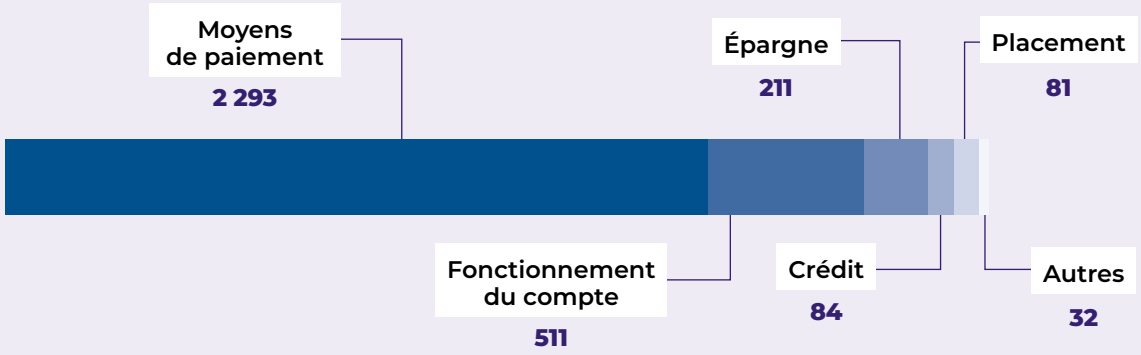
41 %
de taux de recevabilité
29 % en 2021

Causes de recevabilité



Répartition des saisines traitées par objet

3 212
saisines traitées,
dont 18 interrompues



69 %
des propositions favorables ou partiellement favorables aux consommateurs

90 %
des propositions acceptées par les consommateurs

Délai d'émission moyen des propositions :
112 jours*

* Délai moyen de traitement strictement imputable au Médiateur : 74 jours

03

Les grandes typologies de LITIGES EN 2022

Bilan 2022

Pour l'année 2022, nous observons plusieurs problématiques concernant la distribution des lettres recommandées. Il arrive encore que des consommateurs se plaignent de ne pas recevoir l'accusé de réception de leur envoi en recommandé, leur occasionnant ainsi des risques juridiques puisque ce courrier peut faire courir des délais juridiquement opposables.

Au-delà de cette difficulté, nous constatons un déficit d'information de la part du consommateur qui dispose pourtant de renseignements clairs dans les conditions générales de vente du produit, notamment s'agissant des délais d'acheminement. **Le délai de livraison de 48H** est souvent interprété comme une obligation de résultat de la part des usagers. Il peut arriver que des délais soient anormalement longs pour des raisons diverses tenant par exemple aux conditions climatiques ou à des mouvements sociaux ou encore à des fausses directions internes. Au-delà de 40 jours après l'envoi il est considéré comme perdu.

Ainsi, certains usagers attendent parfois les derniers jours pour envoyer un congé afin de restituer un logement en location, se faisant ainsi piéger par des délais qu'ils pensent être garantis en distribution sous 48H. Ceci est d'autant plus problématique que le recommandé peut rester en instance pendant un délai de 15 jours avant d'être récupéré par son destinataire, s'additionnant ainsi au délai d'acheminement.

Rappelons que dans ce cadre, la responsabilité Postale ne peut être engagée au titre du délai d'acheminement d'une lettre recommandée, qui n'est donné qu'à titre indicatif. **On ne saurait que trop conseiller au consommateur de prévoir un temps suffisamment long pour l'acheminement de courrier générateur de droits à leur égard.** Le manque de connaissances des conditions générales de vente peut également poser problème lorsqu'il s'agit de saisine de consommateurs désireux d'être indemnisés pour la perte d'un courrier contenant des marchandises prohibées. Il en est ainsi des billets, pièces de monnaie, métaux précieux ou clés par exemple qui ne peuvent être acheminés par l'intermédiaire d'une lettre recommandée ou d'un courrier simple. Au-delà du litige qui naît de ce mauvais usage, c'est le process de distribution lui-même qui peut être altéré par des dommages qui peuvent être causés aux machines de tri.

Enfin, j'observe cette année encore de nombreux litiges liés à l'envoi de chèques vacances par lettre simple ou en recommandé mais sans aucun niveau de garantie. Fortes sont les déceptions des consommateurs arrivant sur leur lieu de villégiature en apprenant que le solde de leur réservation en chèques vacances n'est pas arrivé. **En cas de perte, l'indemnisation n'est pas admise, là encore sans souscription d'un niveau de garantie en correspondance avec la valeur des chèques.**



Exemples de médiation

Reflex : destinataire inconnu à l'adresse

La Poste a, abusivement, renvoyé d'office aux expéditeurs les courriers du requérant.

Le litige

Maître J. se plaint que ses courriers ne lui ont pas été distribués entre novembre 2021 et juillet 2022. Il a joint à sa saisine la copie de nombreux courriers dont il a la certitude qu'ils ont fait retour aux expéditeur revêtus de la mention *« REFLEX : DESTINATAIRE INCONNU A L'ADRESSE »*. Maître J. chiffre ses préjudices à 2 500 €.

L'analyse

Les machines de tri de La Poste sont dotées de programmes informatiques permettant d'écarter les courriers mal adressés avant leur mise en distribution. Grâce à cette application, des étiquettes « REFLEX : DESTINATAIRE INCONNU A L'ADRESSE » peuvent être directement imprimées sur des courriers qui, dans ce cas font retour aux expéditeurs. D'une manière générale, de telles mentions sont apposées (étiquettes collées par les facteurs) ou imprimées sur les courriers dont le libellé est imprécis ou incorrect, ou si la boîte aux lettres n'est pas identifiée.

Dans le cadre de l'instruction de son litige, les vérifications de La Poste quant au traitement des envois par les machines de tri ont permis de constater qu'une information indiquant que Monsieur J. n'habitait pas à cette adresse avait été intégrée à ces machines de tri. Ainsi, dès qu'un courrier portant cette adresse et ce nom était détecté, il était automatiquement retourné à son expéditeur.

Selon La Poste, le plus vraisemblable est que du courrier destiné au requérant soit arrivé à son adresse avant que son nom soit collé sur la boîte aux lettres (sur laquelle figure actuellement 23 noms ou raisons sociales différentes). Le facteur aurait retourné les plis après y avoir apposé l'étiquette REFLEX. Suite à plusieurs traitements automatisés, la procédure « REFLEX » automatique a dû être déclenchée par l'Intelligence Artificielle des machines de tri.

L'instruction a établi que le facteur a été invité à confirmer que ce client ne résidait pas à cette adresse le 1er décembre 2021. Suite aux interventions de Maître J., la consigne a été désactivée le 8 août 2022 et le requérant en a été informé le 9 août 2022. Par ailleurs, la Plateforme de Distribution du Courrier, responsable de la distribution à cette adresse, a été alertée afin qu'une vigilance particulière soit apportée. En définitive, les mesures nécessaires ont été prises par La Poste pour que les courriers adressés au requérant lui parviennent enfin correctement.

Concernant le préjudice invoqué, aucun justificatif n'était présent au dossier et la somme de 2 500 € sollicitée par Maître J. était un montant forfaitaire qui ne reposait sur aucun chiffrage précis.

La conclusion du Médiateur

Cependant, considérant que des dysfonctionnements ont effectivement empêché la distribution des courriers adressés au requérant et causé des préjudices, déjà avérés ou qui apparaitront ultérieurement, j'ai formulé la proposition de solution qu'un geste commercial de 10 € par mois de dysfonctionnement, soit un total de 90 €, lui soit consenti.



Présomption de soustraction frauduleuse du contenu d'un envoi

L'utilisation du contenu d'un envoi alors que l'envoi se trouve encore sous la garde de La Poste laisse présumer qu'elle est frauduleuse.

Le litige

Madame M. intervenait à la suite de la perte d'une lettre suivie nationale confiée à La Poste par un organisme social, dont elle était destinataire et qu'elle n'avait pas reçue. L'envoi contenait des tickets e-Service d'une valeur de 100 €, destinés au Noël de ses enfants.

Madame M. suspectait le vol des tickets contenus dans l'envoi au sein des services de La Poste. Elle avait reçu une attestation en ce sens des services émetteurs des chèques (Edenred-CESU) affirmant que les chèques avaient été utilisés dans un supermarché de Marseille. Madame M. avait déposé plainte en ce sens auprès du commissariat de Marseille 11. Madame M. demandait en conséquence que les 100 € de chèques lui soient remboursés. La Poste proposait d'accorder à Madame M. l'indemnité réglementaire pour perte de 12,45 €.

L'analyse

Le suivi informatisé de l'envoi s'interrompait le 3 février 2022 à 10h07 sur la plateforme industrielle du courrier concerné. L'utilisation des chèques, alors même que l'envoi se trouvait en cours d'acheminement sous la garde de La Poste sans que Madame M. ne l'ait reçu, présume une soustraction frauduleuse, même si l'auteur de celle-ci n'a pas été identifié.

La conclusion du Médiateur

Dès lors, j'ai estimé équitable que La Poste rembourse le contenu de l'envoi à Madame M., la victime.

Responsabilité de l'expéditeur dans le choix du produit

La responsabilité de La Poste ne peut être engagée en cas d'insertion, dans une lettre suivie, de 300 € de chèques-vacances.

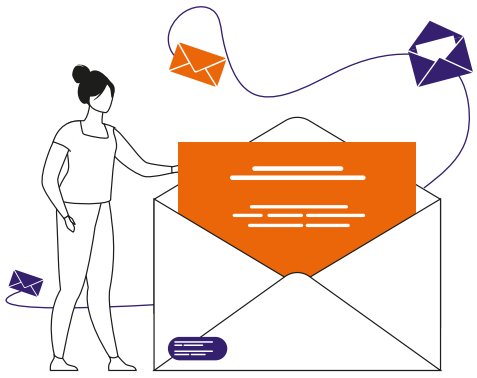
Le litige

Madame C. invoquait la perte d'une lettre suivie adressée à son fils et affranchie au tarif de 2,48 €. Celle-ci contenait des chèques-vacances d'une valeur totale de 300 €. Suite à ses réclamations, Madame C. avait obtenu de La Poste un chèque de 10 €, qu'elle refusait. Elle sollicitait un dédommagement à hauteur de son préjudice, soit 300 €.

L'analyse

La lettre suivie est distribuée, comme les lettres ordinaires, sans remise contre signature et ne bénéficie donc pas d'une preuve de distribution. En l'espèce, le suivi informatisé mentionnait la distribution de l'envoi litigieux. Ce suivi fait foi.

Madame C. contestait certes cette distribution mais ne versait au dossier aucune preuve en ce sens. La lettre ayant été distribuée, Madame C. ne pouvait pas prétendre à l'indemnisation pour perte contractuellement prévue, ici trois fois le montant d'affranchissement (7,44 €). Toutefois, La Poste avait proposé, à titre exceptionnel et commercial, la somme de 10 €. Je ne disposais par ailleurs d'aucune information sur les circonstances dans lesquelles l'envoi avait été déposé à La Poste. En tout état de cause, je constatais que



Madame C. avait inséré 300 € de chèques-vacances dans une simple lettre suivie. Le produit n'était adapté, ni à la valeur, ni à la nature du contenu de l'envoi. Dans le cas précis, Madame C., qui le reconnaissait elle-même, aurait dû utiliser une lettre recommandée avec avis de réception, assortie d'ailleurs du taux de recommandation adéquat. Il appartenait à Madame C. de contacter l'Agence Nationale pour les Chèques-Vacances (ANCV), si cela n'était pas déjà fait.

La conclusion du Médiateur

En conséquence, je me suis déclaré sans moyens pour proposer à La Poste d'accorder une suite favorable à la demande de Madame C.

Envois de chèques-vacances et de chèques cadeaux non parvenus à destination

Monsieur H. contestait le montant de l'indemnité réglementaire pour perte que La Poste lui a accordée (16 €).

Le litige

Monsieur H. déplorait la perte de son envoi contenant des chèques vacances en vue du règlement de son séjour à l'étranger d'un montant de 620 €. Insatisfait de l'indemnité versée par la Poste qu'il considérait dérisoire au regard du préjudice subi, Monsieur H. souhaitait obtenir le remboursement intégral des chèques vacances perdus. En réponse à la demande de saisine, La Poste maintenait sa position par le versement de la somme de 16 € au titre de la perte de cet envoi.

L'analyse

La perte définitive de l'envoi, dont aucun enregistrement n'existe après son dernier enregistrement par un établissement courrier du département du Val-De-Marne, est admise pour les deux parties. Dès lors, l'indemnité correspondante au niveau de garantie souscrit devait être accordée à l'expéditeur de cet envoi. Au cas précis, Monsieur H. avait choisi le niveau R1 en toute connaissance de cause. En effet, il était informé que l'automate du bureau de poste n'offrait aucune autre option, tout en précisant l'existence des deux autres niveaux possibles, qu'il devait, s'il avait l'intention de les choisir, souscrire en se présentant au guichet. Par ailleurs, j'ai rappelé à Monsieur H. que la lettre recommandée est un service ancien et connu de La Poste. Dès lors, l'existence de trois niveaux de garantie mentionnés au recto de la preuve de dépôt des envois de ce type, est supposée connue des consommateurs, qui, en cas d'ignorance, peuvent s'adresser au guichet afin d'obtenir une information ou un conseil. Que Monsieur H. n'ait pas procédé ainsi ne peut être imputé à La Poste.

La conclusion du Médiateur

Je n'ai donc pas été en mesure de proposer à la Poste d'accorder une suite plus favorable qu'elle ne l'avait déjà fait à ce dossier.

Exécution de contrats de réexpéditions temporaires professionnels

L'absence de régularité dans l'exécution de différents contrats de réexpédition temporaire posait problème dans l'exercice de la fonction d'avocat de Maître D.

Le litige

Maître D., bénéficiaire d'un Abonnement Mobilité lui permettant de souscrire autant de contrat de réexpédition temporaire qu'il le souhaite, déplorait le fait que certains de ses courriers étaient toujours distribués à ses adresses principales et non à ses adresses de réexpédition courant juin 2021. Après plusieurs réclamations, La Poste lui a indiqué qu'une importante réorganisation était à l'origine de perturbations dans le traitement du courrier sur son secteur et qu'une vigilance particulière était apportée afin de veiller au fonctionnement du contrat.

Entre juillet 2021 et janvier 2022, de nouveaux dysfonctionnements ont été détectés par Maître D. La Poste a donc proposé le remboursement d'un contrat de réexpédition définitive personnel et d'un contrat de réexpédition temporaire professionnel. Maître D. a également connu des difficultés informatiques pour prolonger son contrat de réexpédition professionnel. À chaque étape, il a reçu l'aide de L'Instance Recours pour activer son contrat à distance.

L'analyse

Les difficultés rencontrées par Maître D. étaient bien réelles et je comprenais ses craintes quant au fonctionnement de son activité d'avocat (retard ou perte de courriers par exemple). Après enquête complémentaire sur le terrain vu l'urgence de la situation, le Responsable d'exploitation m'a assuré que des mesures avaient été mises en place :

- des rappels sont régulièrement faits au facteur ;
- une signalétique a été apposée sur le casier de la tournée ;
- la surveillance du courrier est maintenue et des contrôles sont effectuées par les responsables d'équipes ;
- le Responsable d'Exploitation et du Service Client s'était engagé personnellement à vérifier quotidiennement auprès du facteur que tous les plis étaient bien réexpédiés chaque jour. Il souhaitait qu'au travers de toutes ces mesures Maître D. ne rencontre plus de difficultés.

De plus, au regard de toutes les difficultés rencontrées, La Poste a proposé le remboursement total de l'Abonnement Mobilité payé par Maître D., sachant qu'il peut continuer de renouveler son contrat autant de fois que nécessaire sur une durée de 2 ans dans le cadre d'un abonnement mobilité professionnel. Ainsi, par le versement de la somme totale de 177 €, Maître D. aura été indemnisé de la somme maximale à laquelle il pouvait prétendre.

La conclusion du Médiateur

En conséquence, j'ai appuyé la proposition de règlement amiable de La Poste et Maître D. l'a acceptée.

Bilan 2022

Comme les années précédentes, nous retrouvons aux premières places des litiges récurrents, **les dysfonctionnements liés aux pertes, aux détériorations et aux contestations de livraison.**

Il est fréquent d'avoir des usagers qui se plaignent d'un défaut de conseil au guichet lorsqu'il s'agit de souscrire une garantie suffisamment adaptée au montant de la marchandise qu'ils souhaitent faire acheminer. Certains déclarent ne pas savoir que celle-ci peut faire l'objet d'une garantie. Il s'agit en l'occurrence **d'un devoir d'information de La Poste pour indiquer à ses clients les dispositions à prendre pour l'acheminement de marchandises de valeur.** Ces informations sont facilement accessibles et visibles en bureau de poste mais également sur les liasses de transport.

Dans trop de cas l'avarie ne peut être prise en charge à hauteur des dégâts occasionnés puisqu'il n'y a pas eu de souscription de garantie et qu'aucune faute lourde ne peut être reprochée au transporteur. Rappelons que la qualité et l'adaptation de l'emballage à la marchandise sont de la responsabilité de l'expéditeur. Par ailleurs, la mention « Fragile » n'est d'aucune utilité puisque le process industriel de tri et de transport ne prévoit aucun traitement particulier de ces marchandises.

À défaut de garantie, l'indemnisation ne pourra être envisagée en cas d'avarie que lorsque qu'un choc d'une particulière violence pourra être démontré par une approche visuelle incontestable ou en cas de faute lourde comme l'envoi d'un colis par-dessus une clôture ou un portail. La réalisation systématique de photos de l'emballage avant fermeture du colis et à réception permettrait, dans bien des situations, de rapporter une preuve probante de la responsabilité ou non de l'expéditeur en cas d'avarie.

Dans de nombreux cas, **la perte est quant à elle est difficile à prouver**, mais lorsque La Poste la reconnaît elle permet au consommateur de se faire indemniser ou de se retourner vers le vendeur professionnel.



Exemples de médiation

Responsabilité de l'expéditeur / vendeur

La Poste ne peut être tenue responsable d'une prestation facturée par le vendeur et non réalisée par la faute de ce dernier.

Le litige

Monsieur L., invoquait l'avarie d'un Colissimo dont il était destinataire, livré selon lui en retard. L'envoi contenait 21 barres chocolatées d'une valeur de 110,30 €, frais de port Chronofresh en température dirigée inclus à hauteur de 34,70 €. Monsieur L. demandait une indemnité de 110,30 € (valeur totale de l'envoi), majorée de 29,72 € de temps passé et de 12 € de chocolats de substitution destinés à pallier le stress ressenti à la non-réception de sa commande, soit un total de 152,02 €. La Poste admettait le retard subi par l'envoi et proposait de rembourser, à titre exceptionnel, les frais de port de 34,70 €.

L'analyse

Monsieur L., tiers au contrat conclu entre la société expéditrice et La Poste, supportait la charge d'apporter la preuve du manquement contractuel et de la réalité du préjudice qui en avait directement découlé. L'examen du dossier montrait que Monsieur L. n'apportait aucune preuve de la détérioration du contenu de l'envoi, distribué sans observations, qui, en tout état de cause, étant par nature fragile et périssable, surtout en été, période des faits, était acheminé aux entiers risques et périls de l'expéditeur.

Celui-ci, d'ailleurs, avait annoncé, sur sa facture, envoyer les barres chocolatées, comme cela se devait, en Chronofresh sous température dirigée (prestation Chronopost facturée à Monsieur L.), alors qu'il ne l'avait pas fait, optant inexplicablement pour un Colissimo qui n'offrait aucune garantie de ce type. Il avait, ce faisant, engagé sa responsabilité. La responsabilité de La Poste dans une éventuelle avarie ne pouvait être engagée. J'ai renvoyé Monsieur L. vers son expéditeur, responsable de la bonne livraison de la marchandise.

La conclusion du Médiateur

Le retard subi par l'envoi, avéré, justifiait, au moins en équité, le remboursement des frais de port, comme l'avait justement proposé La Poste, proposition que j'ai reprise et qui a été acceptée.

Transfert de responsabilité de l'emballage à La Poste en cas de reconditionnement sans procès-verbal

Notion de manipulation incompatible avec les conditions normales d'acheminement.

Le litige

Madame L. invoquait la détérioration subie par un Colissimo France avec signature et recommandation R2 (200 €) pour demander à bénéficier de l'indemnité prévue contractuellement en un tel cas. La Poste ne formulait aucune proposition de règlement amiable, invoquant la faute de l'expéditrice : insuffisance de l'emballage.

L'analyse

L'objection posée par La Poste à l'indemnisation ne m'a pas parue fondée pour deux raisons :

- dès lors que La Poste renforce ou modifie tout ou partie de l'emballage et/ou du conditionnement d'un colis en cours d'acheminement, sans établir de procès-verbal circonstancié permettant d'évaluer la pertinence et l'étendue de l'opération, elle devient responsable de ceux-ci et ne peut, par conséquent invoquer leur insuffisance ;
- les photos versés au dossier montraient que l'importance de la détérioration intervenue sur le siège bébé contenu dans l'envoi (pièce désolidarisée du siège ; amortisseur tordu ; emballage percé de l'intérieur, masqué par un adhésif La Poste) était en tout état de cause le résultat d'une manipulation incompatible avec des conditions normales d'acheminement, même pour un opérateur industriel tel que La Poste.

La conclusion du Médiateur

Dès lors l'indemnité de 200 € correspondant à la recommandation choisie devait être accordée : j'ai donc proposé que La Poste accorde à Madame L. une indemnité de 200 €.

Équité : applicable en cas de circonstances particulièrement graves

Grave négligence postale : dérogation en équité aux dispositions strictes de la Convention postale universelle au-delà des propositions de La Poste.

Le litige

Monsieur M. contestait la livraison et invoquait la perte d'un Colissimo expert import en provenance du Kenya, dont il était destinataire. L'envoi contenait quatre-vingt-dix disques vinyles 45 tours de collection d'une valeur justifiée à hauteur de 878,59 €. Monsieur M. affirmait que l'envoi avait été distribué en levée d'instance à un tiers non autorisé, et demandait à bénéficier d'une indemnité de 880,49 €.

La Poste se disait prête à déroger aux dispositions de la convention postale universelle et à indemniser Monsieur M. à hauteur du montant réglementairement prévu, soit 134,40 €, sur communication d'une attestation de non-réception de Monsieur M. et de sa compagne, avec scan de leurs pièces d'identité.

L'analyse

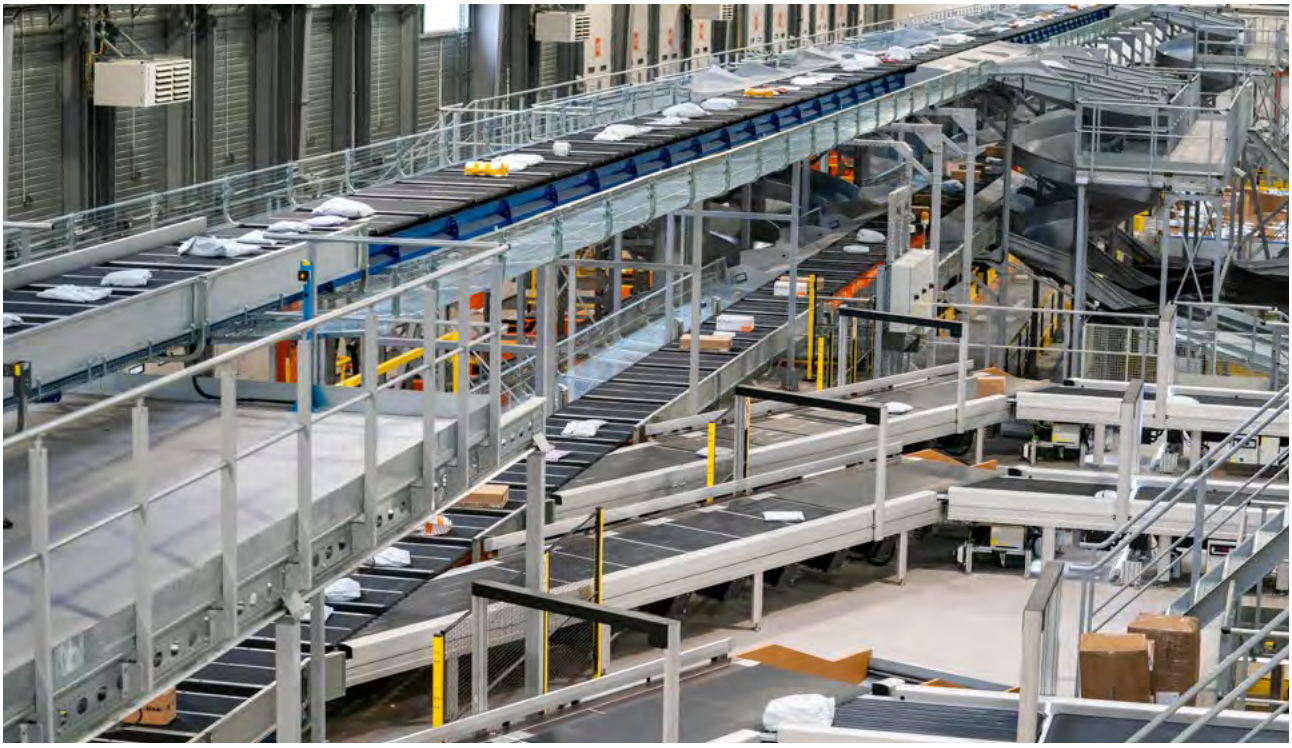
J'ai relevé que l'envoi, ayant fait l'objet d'un avis d'instance versé au dossier du 22 mai, mais déposé dans la boîte aux lettres du demandeur le 31 mai, soit postérieurement aux faits, avait été livré en instance au bureau le 25 mai à 10h29, puis distribué contre signature inconnue le même jour à 14h26, alors même qu'aucune vérification d'identité n'avait été effectuée.

La Poste n'avait diligenté aucune enquête sur les modalités de la livraison et a renvoyé constamment Monsieur M. sur le bureau d'instance pour « explications » (ce qui n'est pas conforme à la procédure de traitement des réclamations), lequel n'avait pu en fournir aucune. Monsieur M. avait déposé plainte pour « retrait de colis crapuleux ».

J'ai estimé que l'exceptionnelle gravité des faits, et le traitement dilatoire des réclamations, s'il s'avérait que la signature recueillie, sur laquelle ni le bureau, ni le Service Clients Colissimo n'avaient pu fournir d'explications, n'était ni celle de Monsieur M. ni celle de sa compagne, Madame F., tout comme la volonté manifestée par La Poste de déroger aux dispositions strictes de la convention, qui réserve l'indemnité à l'expéditeur de l'envoi, justifiaient, à titre exceptionnel et en équité, compte tenu du contexte de l'affaire, que La Poste accorde pleine satisfaction à la demande de Monsieur M.

La conclusion du Médiateur

La Poste a donc finalement versé à Monsieur M., après réception des justificatifs demandés, le dédommagement exceptionnel de 880,49 € que j'avais préconisé.



Contenus interdits dans les envois postaux

La responsabilité de La Poste ne peut être engagée en cas d'envoi d'un contenu prohibé, ici une batterie automobile.

Le litige

Monsieur et Madame C. se plaignaient de l'incident survenu dans l'acheminement d'un Colissimo France avec signature contenant une batterie automobile qu'ils renvoyaient au vendeur. La batterie avait une valeur de 71,99 €. Le colis n'avait finalement pas pu être acheminé pour des raisons de sécurité. Monsieur et Madame C. ne comprenaient pas, dans la mesure où la nature du contenu était précisée sur le colis et où celui-ci était quasiment parvenu à destination. Ils sollicitaient le versement de l'indemnisation forfaitaire au taux R1 (50 €) qu'ils avaient souscrite ainsi que le remboursement de leurs frais d'envoi (26 €).

L'analyse

Les éléments de l'enquête ne permettaient pas de déterminer les circonstances réelles de l'incident survenu au colis (détérioration, insuffisance d'emballage, vice de la batterie ou autre). Toutefois, et en tout état de cause, la batterie contenue dans le colis litigieux, basée sur une technologie humide, contenait un liquide corrosif. Or, aux termes de l'article 4.5.1 des conditions générales de vente applicables aux prestations courrier-colis de La Poste, il est interdit d'insérer dans les envois postaux des produits dangereux, tels que « les explosifs, les munitions, les gaz, les matières inflammables solides et liquides, les substances oxydantes, toxiques et/ou, infectieuses, les produits corrosifs ou radioactifs, les piles et batteries au lithium [...] ». Dès lors, compte tenu de la prohibition, et au-delà même de toute autre hypothèse, la responsabilité de La Poste ne pouvait être engagée. Aucune indemnisation ne pouvait être versée.

On pouvait s'étonner dans ce dossier que ce colis ait été pris en charge pour l'acheminement. Toutefois, quelles que soient ici les circonstances du dépôt du colis, même si la prise en charge n'avait pas été refusée, La Poste était en droit d'interrompre l'acheminement. Aucun remboursement ne pouvait être demandé. Monsieur et Madame C. avaient d'ailleurs été informés de cette interruption d'acheminement.

La conclusion du Médiateur

En conséquence, je me suis déclaré sans moyens pour proposer à La Poste de donner une suite favorable à la demande exprimée par Monsieur et Madame C.

Collecte dans le réseau postal d'un colis de la concurrence

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

Le litige

Madame R. a acheté à sa fille un téléphone portable d'une valeur de 434 €. Le téléphone est arrivé défectueux. Utilisant l'étiquette de retour qui lui avait été fournie, sa fille l'a réexpédié au vendeur aux PAYS-BAS pour remboursement. Elle s'est rendue au Bureau de Poste et a déposé l'envoi. Alors qu'il s'agissait d'un colis DHL, l'agent de La Poste l'a néanmoins pris en charge. L'étiquette portait le tampon de La Poste. Le colis, perdu, n'est jamais arrivé à destination. Le vendeur refusait de rembourser le téléphone. Madame R. justifiait dans le dossier agir au nom de sa fille. Sa demande à visées indemnitaires était à hauteur de la valeur du téléphone portable.

L'analyse

Dans le cadre de l'enquête, La Poste a indiqué que des recherches pour localiser l'envoi litigieux ne pouvaient être effectuées. Le colis ne fait en effet pas partie de la gamme des services de La Poste, laquelle n'a donc aucun moyen pour le suivre. Cependant, elle a constaté que le colis avait été pris en charge par le guichetier, le timbre à date le prouvait. Compte tenu de ces circonstances, La Poste, qui reconnaissait implicitement sa responsabilité, était disposée à rembourser le téléphone.



La conclusion du Médiateur

J'ai donc pris acte de la solution proposée par La Poste et de nature à mettre fin au litige. Madame R. a reçu la somme de 434 €.

Dégâts occasionnés chez le destinataire

La distribution d'un colis a provoqué des dégradations que La Poste doit assumer.

Le litige

Le colis recommandé électronique adressé à Monsieur G. est lancé dans son jardin. Monsieur G. souhaite la réparation (230 €) du dommage infligé à ses plantes à l'occasion de ce jet.

L'analyse

La Poste refusait d'indemniser le destinataire, invoquant les Conditions Spécifiques de Vente du Colissimo recommandé qui réservent au seul expéditeur le bénéfice une indemnité. Monsieur G. affirmait, photos à l'appui, que la distribution de son colis avait causé des dégâts d'un montant d'environ 200 €. Il joignait la facture de la société FLEURS ET PARFUMS d'un montant de 230 € (un vase en fonte et deux rosiers treillis).

Contacté au cours de l'instruction du litige, le Service Clients Colissimo avait précisé que l'Agence Colissimo de Créteil, en charge de la distribution, avait confirmé l'incident et que le livreur concerné ne faisait plus partie des effectifs de La Poste.

Il convient que La Poste assume les conséquences des actions malencontreuses de son employé.

La conclusion du Médiateur

En conséquence, j'ai formulé la proposition de solution que La Poste rembourse à Monsieur G. le montant de la facture de 230 € qu'il a présentée.

Constat de détérioration, élément clé de l'indemnisation

La Poste refusait d'indemniser Madame D. invoquant le fait qu'aucune réserve n'avait été émise par le destinataire au moment de la livraison puisque l'emballage était resté intact.

Le litige

Madame D. affirmait que le contenu de l'envoi, sans garantie de valeur, est parvenu au destinataire endommagé (quatre ramequins étaient en morceaux) pour demander à bénéficier du montant de l'indemnisation contractuelle due à hauteur de 23 €/kg.

L'analyse

Concernant le litige, le suivi informatisé était normal : l'envoi entré dans le réseau postal le 1er août 2022, a été mis en instance le 4 août 2022 au sein d'un bureau de poste. Le jour-même, le colis était récupéré par le destinataire sans que celui-ci n'établisse un constat de détérioration alors qu'il s'agit d'un élément clé pour prétendre à bénéficier d'une indemnisation en cas d'avarie.

Ensuite, Madame D. affirmait dans sa saisine « avoir pris le soin de très bien emballer chaque ramequin avec du papier à bulles avant son envoi ». Or, elle ne versait au dossier aucune photo du conditionnement intérieur du colis montrant la nature des protections utilisées et ce malgré la demande formulée par mes services en cours d'instruction.

Par ailleurs, j'ai rappelé à Madame D. que la mention « fragile » apposée sur le colis était inopérante. En effet, La Poste ne met pas en place de circuit dédié pour ce type d'envoi.

La conclusion du Médiateur

En dépit des dommages observés, rien ne permettait de confirmer que cette avarie était imputable à La Poste, laquelle n'a fait aucun constat à ce sujet. Dès lors, La Poste était fondée à invoquer l'insuffisance de preuves pour refuser l'indemnisation. En conséquence, je n'ai donc pas été en mesure de proposer à La Poste de répondre favorablement à la demande d'indemnisation de Madame D.



Bilan 2022

Il ressort des saisines, que pour les consommateurs la gamme des prestations proposées par Chronopost est **généralement assimilée à des prestations haut de gamme de La Poste**. Ce qui explique que le consommateur soit d'autant plus déçu lorsque la prestation se déroule mal.

Ces offres sont souvent utilisées dans des situations d'urgence par le client. A la fiabilité est associée la notion de rapidité de l'envoi. Parfois, il s'agit de sauver un voyage d'affaires à l'étranger qui tient à la réception d'un visa le jour J, ou encore au dernier moment de finaliser l'inscription dans une école avant la date limite de clôture du dossier.

Dans ces situations le client est souvent anxieux et s'en remet à la promesse de qualité et du délai tenu de Chronopost en J+1. Il n'est donc pas étonnant que le consommateur saisisse la médiation la plupart du temps pour un retard de distribution, une avarie ou une perte.

Exemples de médiation

Conséquences d'un retard d'acheminement

Un tiers au contrat de transport n'est pas indemnisé du retard d'un envoi en Chronopost.

Le litige

Son véhicule étant en panne, Monsieur M. a fait envoyer à l'adresse du garagiste chargé de sa réparation un colis, en Chronopost, contenant la pièce mécanique nécessaire. Le colis tardant à arriver, Monsieur M. a fait commander par son garagiste une nouvelle pièce mécanique. Le premier colis ayant finalement été distribué, la pièce mécanique contenue dans le second s'est trouvée superflue. Le requérant en souhaite le remboursement (55,57 €). En attendant la réception de la pièce mécanique, Monsieur M. a loué un véhicule de remplacement. Il souhaite le remboursement du prix de cette location (80 €).

L'analyse

Chronopost n'a fait aucune proposition de règlement amiable, invoquant l'absence de la qualité à agir de Monsieur M. et le fait qu'il n'est pas partie au contrat de transport du colis incriminé (de fait, il n'était ni expéditeur, ni destinataire).

Il apparaît que le requérant n'est ni expéditeur, ni destinataire de l'envoi. Il n'avait par ailleurs pas justifié de sa qualité à agir pour le compte de l'une ou l'autre partie. Seule la survenance d'une faute lourde ou dolosive aurait permis d'envisager l'indemnisation du requérant du préjudice qu'il invoque. Le retard d'acheminement d'un envoi dans des circonstances indéterminées ne saurait être qualifié de faute lourde. De fait, seul le remboursement des frais d'envoi était envisageable au profit de l'expéditeur du colis. Pour qu'il puisse être proposé au requérant, il aurait fallu que celui-ci présente un désistement de l'expéditeur en sa faveur. En l'absence, son indemnisation n'était pas envisageable.

La conclusion du Médiateur

En conséquence, je me suis déclaré sans moyen pour proposer à La Poste de donner une suite favorable à la demande exprimée par Monsieur M.



Analyse du Médiateur en droit mais également en équité

Monsieur B. souhaitait obtenir le remboursement de la prestation non honorée due au retard de livraison d'un montant total de 55,64 € comprenant également les frais d'enlèvement.

Le litige

Monsieur B. déplorait une distribution retardée et litigieuse de son envoi alors qu'il avait choisi sur le site internet de la société Chronopost le service « livraison le lendemain avant 13h » avec une demande d'enlèvement directement auprès de la société qui s'occupait de la réparation de son ordinateur professionnel.

L'analyse

Les parties s'accordaient sur le retard de livraison de l'envoi compte tenu qu'il a été livré le lundi 31 janvier 2022 alors que la prestation choisie par Monsieur B. prévoyait une livraison le samedi 29 janvier 2022.

La société Chronopost n'ayant pas respecté les délais contractuels, Monsieur B. pouvait prétendre à une indemnisation de 30,35 € correspondant au remboursement des frais de port hors les frais d'assurance.

Toutefois, au regard des désagréments subis par Monsieur B. qui n'avait pas reçu dans les délais son ordinateur portable professionnel lui générant des difficultés dans l'organisation d'une réunion de travail à domicile, j'ai proposé à la société Chronopost de lui verser un dédommagement complémentaire.

La conclusion du Médiateur

J'ai donc formulé la proposition de solution que la société Chronopost accorde, en équité, un dédommagement complémentaire de 12,10 € à Monsieur B. en sus de l'indemnité de 30,35 €.

Retard de distribution d'un envoi Chronopost

Quels que soient les préjudices associés à un retard de distribution d'un envoi Chronopost, l'indemnisation contractuelle est plafonnée à hauteur du montant des frais de port.

Le litige

Monsieur S. m'a saisi concernant un retard de distribution d'un envoi Chronopost contenant des documents importants destinés à sa famille pour qu'elle effectue une demande de visa. Le pli a été distribué avec 6 jours de retard, causant un préjudice estimé et non justifié de 3 500 € (timbres fiscaux, assurances voyages, tests PCR à repayer, etc.) Lors de son processus de réclamation, Monsieur S. a été indemnisé à hauteur des frais de port payés, soit 68 €. Monsieur S. estimait cette indemnisation insignifiante au regard du préjudice subi.

L'analyse

Monsieur S. ayant bénéficié pendant le processus de réclamation de l'indemnisation prévue en cas de retard de distribution correspondant aux frais de port, je ne pouvais que confirmer le respect par Chronopost de ses engagements contractuels. De plus, la demande de dédommagement au regard du préjudice subi de 3 500 € n'était absolument pas fondée ni justifiée. Il n'y avait donc pas lieu d'aller au-delà du montant déjà versé par Chronopost.

La conclusion du Médiateur

En conséquence, je n'ai pas été en mesure de proposer à Chronopost de répondre favorablement à la demande de Monsieur S.



Bilan 2022

Le périmètre couvert concerne La Banque Postale et certaines de ses filiales dont je suis Médiateur, à l'exemple sans être exhaustif de Ma French Bank ou La Banque Postale Consumer Finance.

Les litiges dont je suis saisi sont classifiés selon les typologies de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution.

Les moyens de paiement restent l'objet le plus significatif des médiations recevables (66 %). Toutefois dans le contexte d'accroissement de la recevabilité (+ 21 % de dossiers à traiter), les médiations liées au fonctionnement du compte sont plus nombreuses que par le passé ; la raison essentielle semble être de s'assurer en saisissant le Médiateur de la bonne application des tarifs en vigueur, voire d'obtenir un geste commercial.

ZOOM SUR LES MOYENS DE PAIEMENT

L'année 2022 montre une poursuite dans le développement des flux dématérialisés.

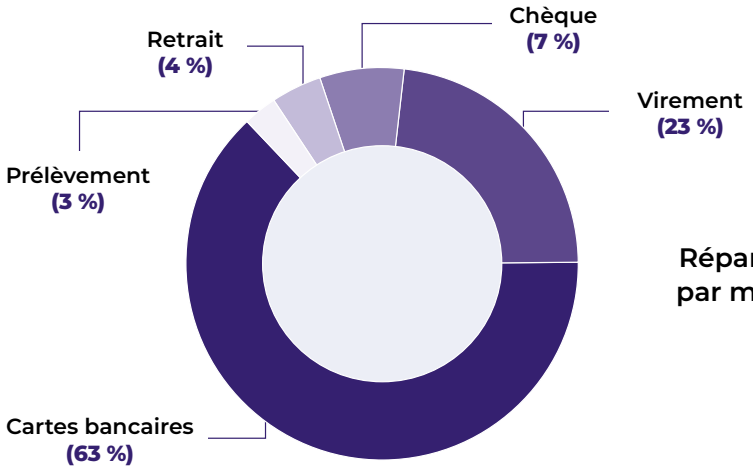
Bien que le nombre de fraudes soit encore trop élevé, son évolution est en baisse par rapport à la croissance des flux bancaires. L'évolution réglementaire montre donc ses effets positifs, même si les escrocs font encore trop parler d'eux.

Moyens de paiement	Reçus	Recevables	Non Recevables
Cartes bancaires	2 783	1 429	1 354
Virement	1 024	523	501
Chèque	424	171	253
Prélèvement	222	64	158
Retrait	196	84	112
Dépôt	28	7	21
CESU	9	7	2
Total litiges	**4 686**	**2 285**	**2 401**

Première catégorie en nombre de saisines que je reçois (4 686), elle est a fortiori la plus importante en nombre de médiations ouvertes (2 285) et en nombre de propositions adressées (2 293). En 2022, j'ai pu observer un niveau relativement stable avec une moyenne de l'ordre de 200 saisines par mois qui s'explique notamment par la mise en œuvre de la migration de l'ensemble des clients de La Banque Postale vers l'une des deux solutions d'authentification forte proposées : Certicode Plus et Numéro de téléphone sécurisé Certicode. Sans ce renforcement, il aurait certainement été fait le constat d'une croissance forte. (Cf. Mise en œuvre des recommandations phares 2021).

Ainsi, la mise en place de l'authentification forte exigée par la deuxième directive européenne sur les services de paiement (DSP2) a pour objectif de permettre aux clients des établissements bancaires d'accéder de manière sécurisée à leurs comptes en ligne et de réaliser des opérations engageantes sur leur Banque en ligne dans des conditions de sécurité renforcée.

Pour autant, les escroqueries par hameçonnage ont perduré et restent trop fréquentes. Les escroqueries monétiques restent en 2022 le premier motif de saisines moyens de paiement (achats carte bancaire, virements) suivi par la falsification de chèques et les chéquiers dérobés.



Répartition des saisines 2022 recevables par moyen de paiement en pourcentage

FOCUS

Fraudes aux moyens de paiement : où en sommes-nous ?

Les escrocs se servent des différents canaux et solutions d'authentification et de paiement proposés par les banques pour réaliser les opérations. Ils utilisent des techniques plus ou moins sophistiquées pour tromper la vigilance des utilisateurs et s'emparer des données personnelles. Le Gouvernement s'est intéressé à ces pratiques et a communiqué sur la mise en place d'une task force nationale de lutte contre les arnaques. Cette dernière a publié le 19 juillet 2022 un nouveau guide de prévention et a appelé à la vigilance face aux fraudes et escroqueries.

Pour ma part, j'ai notamment pu observer que les fraudeurs continuent à utiliser les mêmes techniques qu'auparavant et à pratiquer le vol de données par ruse via l'envoi de faux courriels, sms, appels téléphoniques malveillants afin de récupérer les informations bancaires confidentielles (codes d'accès à la Banque en ligne (BEL), coordonnées de la carte bancaire, codes de validation ou d'activation…) et réaliser des opérations à l'insu des clients.

Les fraudeurs font par exemple en sorte que les clients cliquent sur un lien qu'ils croient être fiable, communiquent des données bancaires, et valident eux-mêmes les paiements (achat carte bancaire) souvent sous prétexte d'annuler certaines opérations frauduleuses (en se présentant au nom du service des fraudes de la banque ou en remplacement du conseiller habituel prétendument absent).

En 2022, La Banque Postale a accentué les actions de sensibilisation aux risques d'escroqueries à destination de ses clients. A l'instar d'autres établissements bancaires, elle adresse régulièrement à ses clients des messages d'information et de sensibilisation aux risques d'escroqueries sur la Banque en ligne, sur le site institutionnel, sur les relevés de compte et sur les réseaux sociaux. Elle rappelle qu'elle ne demande jamais à ses clients de lui fournir des informations bancaires (codes d'accès à la BEL, coordonnées de la carte bancaire, code de validation reçu par sms ou code d'activation) quelle que soit la raison invoquée.

Conformément aux recommandations des autorités de tutelle, La Banque Postale a par ailleurs mis en place des notifications dans le but de protéger davantage ses clients, de les alerter et de les mettre en mesure de réagir à toute opération dont ils ne seraient pas à l'origine (activation de nouveaux services, réalisation d'opérations telles que des virements…).

Dans le cadre de mes missions, j'ai été amené en 2022 à échanger avec les services de La Banque Postale également sur :

- la fragilité de l'enrôlement de la solution de paiement « Apple Pay » (Cf. focus Moyens de paiement), solution renforcée en fin d'année ;
- la possibilité de permettre à ses clients non équipés de smartphone, tablette ou téléphone mobile de réaliser leur authentification forte (Cf. Recommandations 2022) ;
- l'accompagnement du client particulier dans la rédaction d'une contestation de prélèvement (Cf. Recommandations 2022) ;
- et sur l'importance de bien communiquer avec clarté vers les consommateurs (Cf. ci-dessous, même chapitre).

Aussi, les leviers essentiels pour voir cette catégorie de saisines, dont les fraudes, diminuer de manière significative concernent :

- les nécessaires évolutions récurrentes des technologies utilisées pour les opérations de paiement ;
- l'amélioration continue des processus de sécurisation des moyens de paiement ;
- l'importance de faire prendre conscience aux consommateurs que les informations confidentielles et personnelles ne sont ni à divulguer, ni à remettre à quelque tiers que ce soit quand bien même il s'agit de son banquier.

Ce dernier point est primordial car en cas de non application par les clients il permet aux escrocs de contourner les évolutions techniques mises en place pour protéger les consommateurs et les rendre acteurs malgré eux dans le processus de fraude.

C'est pourquoi, en tant que Médiateur de la consommation, j'insiste régulièrement sur l'importance de bien communiquer, par tout moyen facilement accessible, les éléments suivants :

- les bonnes pratiques pour s'assurer qu'il ne s'agit pas d'une tentative de fraude ou d'escroquerie lorsque l'on reçoit un sms, un courriel ou un appel téléphonique laissant notamment croire qu'il s'agit de son banquier ou d'un service de lutte anti-fraude ;
- les coordonnées mises à disposition des consommateurs pour faire opposition immédiate ou contester une alerte d'opération reçue par sms ou courriel, également en dehors des heures de travail ;
- les délais d'oppositions applicables selon les produits les plus fréquents (opérations cartes bancaires, applications dématérialisées, virements, prélèvements et chèques principalement).

Par ailleurs, j'ai rappelé aux professionnels au cours de l'année qu'il leur revenait de s'assurer que les messages adressés à leurs clients par tout support (notamment sms et courriel) soient explicites et non sujets à mauvaise interprétation par les destinataires.

Même si ces éléments sont déjà largement diffusés par tous les professionnels, associations et médias, il s'agit ici d'informations à fort enjeu pour les consommateurs qui méritent d'être régulièrement rappelées via les différents supports dématérialisés (BEL, applications) et par courrier (papier, courriel) pour les clients qui ne possèderaient pas d'appareil enrôlé pour les outils digitaux.

En complément des éléments communiqués sur les opérations cartes et solutions de paiement innovantes, il est important de savoir qu'en matière de responsabilités lors de l'ajout d'un bénéficiaire dans la BEL ou lors de l'exécution d'un virement en bureau :

- un établissement bancaire émetteur se doit notamment de contrôler que le demandeur est bien la personne autorisée à ordonner l'ajout d'un bénéficiaire ou l'exécution d'un virement et que le seul IBAN du bénéficiaire renseigné dans le formulaire et communiqué par le client est valable et actif ;
- le donneur d'ordre, c'est-à-dire le client, reste responsable des données communiquées à l'établissement bancaire émetteur. Ainsi, le nom du bénéficiaire indiqué par le donneur d'ordre, qui est une donnée informative, ne fait l'objet d'aucun contrôle de concordance avec l'IBAN par l'établissement bancaire émetteur.

Ce dernier point fait régulièrement l'objet de réclamations, les consommateurs estimant à tort que ce contrôle de concordance bénéficiaire versus IBAN est un devoir du banquier de l'émetteur du virement. À noter que les différents acteurs (autorités de contrôle, banques, associations de consommateurs, Médiateurs) se sont emparés du sujet pour clarifier les responsabilités.

Toutefois, j'ajoute qu'une banque se doit notamment, en vertu du devoir de vigilance qui lui incombe, d'alerter son client donneur d'ordre de toute anomalie apparente manifeste qui serait susceptible de caractériser une tentative de fraude ou d'escroquerie. Le client peut donc être invité par son établissement bancaire à signer un document pour formaliser l'alerte remontée



FOCUS

Sécurisation des solutions de paiement : quelles actions ?

« Apple Pay », le renforcement du mécanisme d'authentification

J'ai reçu de nombreuses saisines relatives à des contestations d'achats carte réalisés avec la solution de paiement mobile « Apple Pay ». Dans leurs saisines, de nombreux requérants mettaient en avant l'insuffisance du système de sécurité et l'obsolescence de l'envoi du code à usage unique.

« Apple Pay » est une solution de paiement mobile qui permet aux utilisateurs d'une carte de paiement Visa émise par La Banque Postale et détenteurs d'un appareil « Apple » compatible (iPhone, iPad, Apple Watch, Mac Book) d'effectuer des paiements de proximité en mode « sans contact » chez les commerçants et des paiements à distance sur Internet. L'enrôlement de la carte bancaire à « Apple Pay » est effectué sur l'appareil « Apple » du détenteur de la carte à partir de l'application « Apple Pay ». Celui-ci devait saisir les numéros de la carte bancaire qu'il souhaitait enregistrer et confirmer l'ajout de sa carte bancaire à « Apple Pay » par la saisie d'un code transmis par sms sur son numéro de téléphone mobile sécurisé (Certicode).

Selon la réglementation, les recommandations de l'Observatoire des moyens de paiement et des autorités de tutelle, le recours à un mécanisme d'authentification forte lors de l'enrôlement de la carte dans des applications de paiement mobile est demandé au prestataire de service de paiement.

Je me suis donc rapproché des services monétiques de La Banque Postale afin de leur faire part de cette obligation de renforcer la sécurisation du processus d'activation de la solution de paiement « Apple Pay ». Suite à de nombreux échanges, courant 2022, un nouveau parcours d'enrôlement répondant aux exigences d'authentification forte a été mis en place par La Banque Postale.

« Louvre Banque Privée », un nouveau système d'authentification

Louvre Banque Privée a également procédé au cours de l'année 2022 au renforcement de la sécurité de sa solution de paiements en ligne.

Ainsi, un nouveau système d'authentification forte répondant aux exigences réglementaires a été déployé début novembre auprès de ses clients.



Louvre Banque Privée s'est installée dans les locaux emblématiques de La Poste Louvre.



Exemple de communication adressée aux clients Louvre Banque Privée

Exemples de contestations d'opérations réalisées avec la solution d'authentification Certicode Plus

Pour adhérer au service Certicode Plus (service d'authentification forte de La Banque Postale), le titulaire du compte doit activer le service sur l'appareil mobile de son choix (smartphone ou tablette) via l'application mobile de La Banque Postale : il doit tout d'abord se connecter à sa Banque en ligne avec ses identifiant et mot de passe, saisir le code d'activation reçu par courrier ou par sms puis choisir un code personnel à 5 chiffres. C'est ce code personnel Certicode Plus choisi lors de son adhésion qui est requis pour la validation de l'achat en ligne dans l'application mobile La Banque Postale.

Achat frauduleux par carte bancaire suite à la réception d'un faux appel pour un client déjà adhérent au service d'authentification Certicode Plus

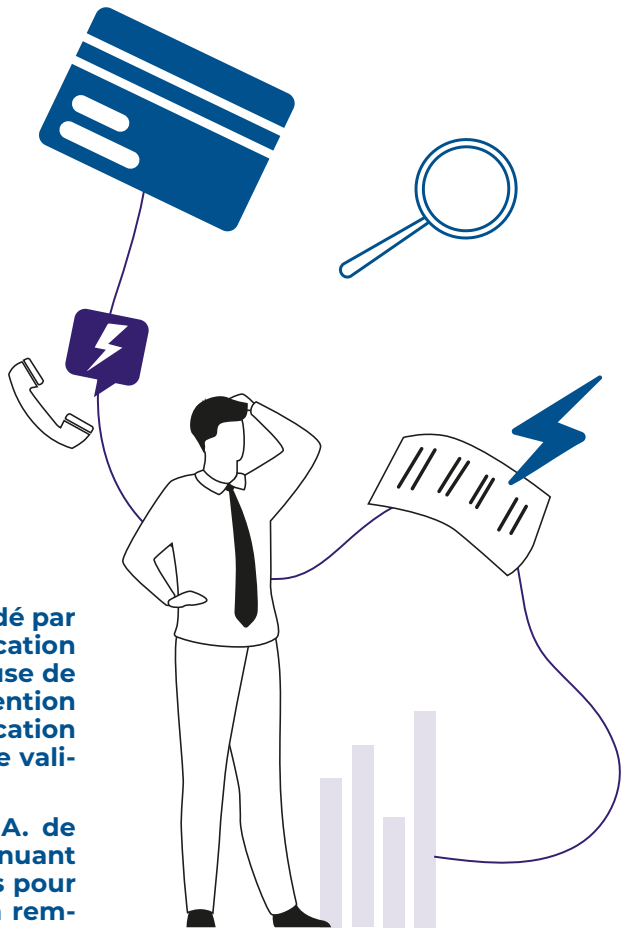
Le litige

J'ai été saisi par Monsieur A. qui demande à La Banque Postale le remboursement d'un achat effectué à l'aide des coordonnées de sa carte bancaire. Monsieur A. indique avoir reçu un appel d'une personne se présentant au nom du service des fraudes de La Banque Postale qui l'a alerté sur la réalisation d'une opération frauduleuse en cours sur son compte et lui a proposé de procéder à l'annulation de cette transaction. La Banque Postale a refusé de répondre favorablement à la demande de remboursement de Monsieur A., considérant que l'opération a été validée au moyen du service d'authentification forte nommé « Certicode Plus ».

L'analyse

Les enregistrements informatiques transmis par La Banque Postale attestent que l'opération contestée par Monsieur A. a été réalisée à l'aide de sa carte bancaire, avant sa mise en opposition. Monsieur A. confirme avoir lors de cet appel suivi les instructions de son interlocuteur et validé l'achat contesté.

L'analyse de la situation permet d'observer que Monsieur A. a été victime d'un escroc qui est parvenu à récupérer le numéro complet et la date de validité de sa carte bancaire et également à obtenir de sa part la validation de cet achat via la saisie de son propre code personnel Certicode Plus sous prétexte de l'annulation de l'opération.



La conclusion du Médiateur

En l'occurrence, j'observe que cet achat a été validé par Monsieur A. au moyen du service d'authentification forte auquel il était adhérent. La nature frauduleuse de l'appel téléphonique reçu aurait dû attirer l'attention de Monsieur A notamment en raison de la notification reçue sur son téléphone mobile lui demandant de valider un achat.

En l'absence de preuve apportée par Monsieur A. de l'usurpation d'identité de La Banque Postale atténuant sa responsabilité, je me suis déclaré sans moyens pour proposer à La Banque Postale de procéder à son remboursement.

Achat frauduleux par carte bancaire suite à la réception d'un faux courriel pour un client non adhérent au service d'authentification Certicode Plus

Le litige

J'ai été saisi par Madame V. qui demande à La Banque Postale le remboursement de trois achats effectués à l'aide des coordonnées de sa carte bancaire. Elle indique avoir reçu un courriel semblant provenir de La Banque Postale l'invitant à mettre à jour son Certicode Plus via un lien. Madame V. précise avoir entré son identifiant de connexion ainsi que son mot de passe.

La Banque Postale a refusé de répondre favorablement à la demande de remboursement de Madame V., considérant que les opérations ont été validées au moyen du service d'authentification forte nommé « Certicode Plus ».

L'analyse

Les enregistrements informatiques transmis par La Banque Postale attestent que les opérations contestées par Madame V. ont été réalisées à l'aide de sa carte bancaire, avant sa mise en opposition.

L'analyse de la situation permet d'observer que Madame V. a été victime d'un escroc qui est parvenu via l'envoi d'un courriel frauduleux et d'une fausse interface à récupérer le numéro complet et la date de validité de sa carte bancaire, les codes d'accès à la Banque en ligne (identifiant et mot de passe) et le code d'activation Certicode Plus, ce qui lui a permis d'effectuer les achats contestés.

La conclusion du Médiateur

En l'occurrence, des informations confidentielles ont été communiquées par Madame V. suite à la réception d'un courriel manifestement frauduleux. Madame V. a par ailleurs reçu une notification suite à l'enrôlement d'un nouvel appareil et a bénéficié d'un délai de temporisation entre l'activation du service d'authentification forte et la réalisation des opérations contestées. Je me suis déclaré sans moyens pour proposer à La Banque Postale de procéder à leur remboursement.



Virement frauduleux via la Banque en Ligne

Le litige

J'ai été saisi par Monsieur S. qui demande à La Banque Postale le remboursement d'un virement débité de son compte via la Banque en Ligne. Le requérant indique ne pas être à l'origine de cette opération.

La Banque Postale a refusé de répondre favorablement à la demande de remboursement de Monsieur S., considérant que l'opération a été validée au moyen du service d'authentification forte « Certicode Plus ».

L'analyse

Les enregistrements informatiques transmis par La Banque Postale attestent que l'opération contestée par Monsieur S. a été réalisée sur son espace personnel de sa Banque en Ligne à l'aide du service Certicode Plus.

L'analyse de la situation permet d'observer que Monsieur S. a été victime d'un escroc qui est parvenu à récupérer ses codes d'accès à la Banque en ligne (identifiant et mot de passe) et le code d'activation au service Certicode Plus, ce qui lui a permis d'effectuer le virement contesté. En l'espèce, j'observe que Monsieur S. a reçu une notification l'informant de l'activation du service Certicode Plus sur un nouvel appareil mobile.

Cependant, dans le dossier qu'elle m'a transmis, La Banque Postale ne justifie pas de la mise en place d'un délai de temporisation entre l'activation du service Certicode Plus et la réalisation du virement contesté par Monsieur S.

La conclusion du Médiateur

En tant que Médiateur, je suis attentif à l'existence de notifications suite à l'activation de nouveaux services ou de réalisation d'opérations engageantes. Pour autant, considérant que Monsieur S. n'a pas été en mesure d'empêcher la réalisation de l'opération, en l'absence de délai de temporisation, j'ai proposé à La Banque Postale de rembourser le virement contesté.

LA BANQUE POSTALE ET SES FILIALES



Chèques déclarés non encaissés par leur bénéficiaire

Lorsqu'un chèque émis est débité mais que son bénéficiaire assure qu'il ne l'a pas reçu, l'analyse peut faire apparaître des situations différentes.

Le litige

Monsieur Y. de Toulouse et Madame R. de Paris adressent chacun un chèque à leur syndic en règlement de leurs charges de copropriété. Quelques semaines plus tard les syndics les relancent car ils n'ont pas réceptionné les règlements attendus. Pourtant, les chèques sont débités des comptes émetteurs.

L'un et l'autre, Monsieur Y. et Madame R., se tournent vers La Banque Postale pour demander la copie du chèque et la restitution de la somme débitée. Les copies montrent que les chèques n'ont pas été falsifiés. La Banque Postale n'a pas commis d'erreur en acceptant leur paiement.

L'analyse

Au cours de la Médiation, La Banque Postale communique la copie du verso du chèque de Monsieur Y., sur laquelle on peut voir le cachet du syndic, ce qui indique que c'est bien lui qui a encaissé le chèque. Une de mes collaboratrices prend contact avec le syndic. La recherche fait apparaître que le paiement de Monsieur Y. a été affecté sur le compte d'un autre copropriétaire.

En revanche, pour Madame R., La Banque Postale ne fournit pas la copie du verso du chèque. De son côté, Madame R. dépose plainte et produit deux attestations du syndic assurant d'une part qu'il n'a pas reçu le règlement et d'autre part qu'il n'est titulaire d'aucun compte dans la banque qui a encaissé le chèque.

La conclusion du Médiateur

L'intervention en médiation a permis la régularisation de la situation de Monsieur Y. à l'égard de son syndic. Le problème est résolu sans que la responsabilité de La Banque Postale ne soit engagée. Pour Madame R., il est probable que le chèque ait été encaissé sur un compte dont l'intitulé ne correspond pas à celui du bénéficiaire du chèque. Cette erreur est de la responsabilité de la banque présentatrice. J'estime cependant que la contestation documentée et rapide de Madame R. auprès de La Banque Postale aurait dû conduire au rejet du chèque. La Banque Postale n'est pas intervenue alors qu'elle avait la possibilité de le faire. J'ai donc proposé que La Banque Postale rembourse à Madame R. le montant du chèque, charge à elle de se retourner vers la banque présentatrice.

ZOOM SUR LES COMPTES ET LE FONCTIONNEMENT DES COMPTES

2 321 saisines reçues en 2022 ont relevé de cette catégorie, ce qui montre une évolution de l'ordre de 11 %.

Toutefois, il est important de noter que j'ai pris en médiation 699 d'entre-elles (versus 243), soit une hausse significative de 350 % au regard de l'année précédente que j'explique par une évolution dans mon application des critères de recevabilité afin de tendre progressivement vers les propositions de la CECMC. Ainsi, plus d'une demande sur deux concernait un litige lié à des frais d'incidents ou autres frais bancaires, l'autre part significative relevant des processus de clôture de compte, mobilité bancaire et d'interdiction bancaire.

J'ai également pu observer que le processus de traitement des réclamations de clients se disant fragiles pouvait être amélioré. J'ai donc adressé à La Banque Postale un avis en ce sens pour moderniser son alerte en cas d'insuffisance de provision (Cf. Recommandations 2022).

Fonctionnement des comptes	Reçus	Recevables	Non Recevables
Ouverture / Mobilité / Clôture	652	178	474
Frais incidents	391	121	270
Autres frais	282	92	190
Successions	262	125	137
Inscription Banque de France (IBdF)	182	47	135
Divers / Autres	174	27	147
BEL	91	33	58
Relevés	89	32	57
Découvert	86	15	71
Procédures civiles d'exécution	67	12	55
Adésio	23	14	9
Procuration	22	3	19
Total litiges	**2 321**	**699**	**1 622**

En 2022, 511 positions relevant de cette catégorie de litiges ont été envoyées aux parties concernées par le litige.



Exemples de contestations

Contestation de la tarification des frais de traitement du dossier de succession

Il n'appartient pas au Médiateur de faire la pédagogie des tarifs que La Banque Postale entend appliquer. Il ne peut être saisi que des litiges concernant l'application des tarifs.

Le litige

Monsieur T. demande le remboursement de la somme de 426 € correspondant aux frais de traitement du dossier de succession prélevés en octobre 2021 par La Banque Postale suite au décès de son épouse. Il estime que ces frais sont disproportionnés par rapport au peu de prestations effectuées par La Banque Postale dans le cadre du traitement de la succession.

L'analyse

Dès que La Banque Postale est informée du décès d'un titulaire de compte, elle ouvre un dossier et effectue un certain nombre de travaux : enregistrement du décès, blocage des comptes, production des arrêtés de compte au jour du décès, production de la déclaration à l'administration fiscale, correspondances diverses (notaires, héritiers…).

En l'espèce, La Banque Postale a ouvert le dossier de succession de Madame T. en octobre 2021 à la réception de l'acte de décès. Les avoirs au jour du décès ont été envoyés au notaire chargé de la succession début décembre 2021. Les frais de traitement du dossier de succession sont calculés selon les conditions tarifaires de l'année d'édition de l'actif successoral, soit en 2021 au cas présent. La brochure intitulée « Tarifs au 1er janvier 2021 » prévoit à la rubrique « succession », des frais de traitement du dossier de succession composés de frais fixes de 150 € pour les avoirs supérieurs à 25 000 € + 0,80 % de frais variables sur les encours, dans la limite de 780 €. Après avoir vérifié le montant de l'actif successoral et les frais appliqués, j'ai constaté que La Banque Postale a perçu les frais de traitement du dossier de succession conformément à ses conditions tarifaires.

La conclusion du Médiateur

Pour ma part, j'ai pour principe de ne pas m'immiscer dans les décisions de La Banque Postale relevant de sa politique tarifaire et/ou commerciale. Je ne peux que m'assurer que les frais appliqués dans un cas particulier correspondent bien aux conditions tarifaires. Dès lors, que La Banque Postale n'a commis d'erreur ni dans l'application de ses tarifs, ni dans la mise en œuvre de ses procédures, je suis sans moyens pour lui proposer de répondre favorablement à la requête de Monsieur T.

Déclaration d'une usurpation d'identité

L'utilisation des données d'identification d'une personne par un escroc porte préjudice au titulaire réel de l'identité qui peut rencontrer des difficultés pour régulariser sa situation.

Le litige

C'est en demandant un crédit dans un autre établissement que Madame N. apprend qu'elle est inscrite sur deux fichiers de la Banque de France, FCC (fichier central des chèques) et FICP (fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers). La Banque de France l'informe que le fichage est inscrit avec ses nom, prénom et date de naissance mais avec un lieu de naissance à Paris 2e alors qu'elle est née à Paris 13e. Les incidents sont déclarés par La Banque Postale, où elle n'est pourtant titulaire d'aucun compte.

L'analyse

La Banque Postale reconnaît qu'un compte courant a été ouvert au nom de Madame N. avec ses nom, prénom et date de naissance et un lieu de naissance à Paris 2e. Après le rejet de plusieurs chèques déclarés au FCC, le compte est clos avec un découvert déclaré au FICP. Au cours de la médiation, La Banque Postale déclare l'usurpation d'identité à la Banque de France.

La conclusion du Médiateur

Les rejets de chèques sont effacés du FCC. Le FICP fait toujours apparaître le découvert mais affiche la mention " identité usurpée ". En effet, en cas d'usurpation d'identité, la Banque de France n'efface pas les incidents inscrits, mais appose la mention " identité usurpée " pour informer les établissements financiers appelés à consulter ses fichiers, dans un double objectif : d'une part, signifier que le véritable titulaire de l'identité indiquée n'est pas responsable des incidents enregistrés et ne doit donc pas en subir les conséquences, d'autre part, limiter les dégâts que peuvent causer les fraudeurs en renforçant la vigilance des établissements financiers. Mon intervention en tant que Médiateur a permis la régularisation de Madame N. sur les fichiers de la Banque de France.

LA BANQUE POSTALE ET SES FILIALES

Mandat de mobilité bancaire mal exécuté

La non-exécution ou le retard d'exécution d'une demande de clôture du compte formulée dans le cadre d'un mandat de mobilité bancaire totale génère des frais et parfois des poursuites au contentieux qui justifient l'indemnisation des requérants pour les démarches occasionnées.

Le litige

Monsieur G. demande le remboursement des frais perçus par La Banque Postale depuis la date prévue pour le transfert du compte, soit le 15 avril 2020, La Banque Postale n'ayant pas respecté le mandat de mobilité qu'il a signé le 29 février 2020 au profit de sa nouvelle banque.

L'analyse

Instauré par la loi n° 2015 990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, et codifié à l'article L. 312-1-7 du Code monétaire et financier, le dispositif de mobilité bancaire est en vigueur depuis le 6 février 2017. Il vise à faciliter le changement de banque, en chargeant la nouvelle banque de prévenir tous les organismes du changement de domiciliation bancaire. L'article R. 312-4-4 du Code monétaire et financier, entré en vigueur le 1er avril 2018, précise dans son paragraphe IV. : « Dans le cas où l'établissement d'arrivée ou de départ ne respecte pas les obligations qui lui incombent dans le cadre de la procédure de mobilité bancaire mentionnée à l'article L. 312-1-7, aucun frais en résultant ni aucune pénalité de ce chef ne peut être mis à la charge du client. »

J'observe que Monsieur G. a signé un mandat de mobilité bancaire totale qui prévoit le transfert à sa nouvelle banque des opérations de virements et prélèvements à compter du 14 avril 2020 et le solde de son CCP le 15 avril 2020. Or, un virement de 50 € a continué à être présenté au débit du CCP de Monsieur G. jusqu'en mars 2021, générant des frais de non-exécution de 20 € à chaque rejet et des prélèvements présentés jusqu'en janvier 2021, soit un montant total de frais de septembre 2020 à mars 2021 de 185 €. La Banque Postale a procédé à la clôture d'office du compte le 23 mars 2021 avec une dette non apurée de 106,84 €.

J'ai constaté que le système d'information retraçant le déroulé de la mise en œuvre du mandat de mobilité bancaire a bien enregistré le transfert d'une liste des opérations de virements et de prélèvements de La Banque Postale vers le Crédit Agricole le 2 mars 2020. Cependant le détail de celles-ci est incomplet. En effet, au vu des opérations récurrentes transmises par La Banque Postale il manque des prélèvements et un virement permanent. Ce n'est qu'après une nouvelle analyse du dossier, que La Banque Postale propose la prise en charge de la dette et l'abandon des poursuites au contentieux.

La conclusion du Médiateur

Considérant l'erreur d'exécution de la part de La Banque Postale qui n'a pas transmis la totalité des opérations récurrentes devant être transférées à la nouvelle banque, je ne peux écarter sa responsabilité dans l'exécution partielle du mandat de mobilité. Dans ces conditions, j'ai proposé que La Banque Postale rembourse à Monsieur G. le montant des frais d'incidents de paiement perçus (185 €) après la date prévue initialement pour le transfert du compte par le Mandat de mobilité bancaire (15 avril 2020).

Ajout de points acquis dans le cadre du service Adésio

Le service Adésio est un programme de fidélité qui consiste à offrir des avantages tarifaires sur les produits et services de La Banque Postale généralement en contrepartie de points acquis en utilisant la carte bancaire. Les termes des conditions générales du service Adésio peuvent prêter à confusion dans leur interprétation.

Le litige

Madame C. constate que des points Adésio sont manquants pour les paiements de 300 €. La Banque Postale confirme qu'il n'y a pas eu d'erreur dans le calcul des points de Madame C. et précise que les 3 points bonus ne sont octroyés que pour les paiements de plus de 300 €. Elle fait valoir que les conditions générales précisent clairement que 3 points bonus sont octroyés pour les paiements à partir de 300 €, soit dès 300 €.

L'analyse

Les conditions générales du service Adésio précisent que « la conversion en points s'effectue selon la règle suivante (...) pour tout paiement avec une carte de La Banque Postale :

- + 1 point par tranche de 30 € à partir de 30 € ;
- + 2 points bonus pour tout paiement à partir de 100 € ;
- + 3 points pour tout paiement à partir de 300 €.

Le terme « à partir » laisse croire au client que les paiements de 100 € ou 300 € permettent d'obtenir les points bonus annoncés.

La conclusion du Médiateur

Compte tenu de l'interprétation possible des conditions générales du service Adésio, j'ai proposé que La Banque Postale ajoute à Madame C. les 3 points Adésio manquants pour les 3 paiements de 300 €.

ZOOM SUR LES PRODUITS D'ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

Les volumétries des saisines reçues et médiations ouvertes restent relativement stables d'une année sur l'autre.

CNE	Reçus	Recevables	Non Recevables
Produits épargne ordinaire	375	136	239
Produits épargne logement	188	96	92
Total litiges	**563**	**232**	**331**

PLA	Reçus	Recevables	Non Recevables
Assurance-vie	185	70	115
CTO-PEA	52	21	31
Autres produits	17	2	15
Total litiges	**254**	**93**	**161**

Les demandes en matière d'épargne logement concernent pour l'essentiel les clôtures pour insuffisance de versement et les recours dans le cadre de demandes de prêts travaux non accordées suite au niveau du taux d'usure.

Concernant l'épargne ordinaire (essentiellement Livret A), les requérants m'ont saisi notamment en raison de la clôture de leur compte à l'initiative de la banque, de difficultés pour obtenir la restitution de fonds d'un compte clos ou de l'impossibilité de recouvrer une somme virée par un tiers et non créditée sur leur compte d'épargne.



FOCUS

Plans d'épargne-logement : mécontentement des clients de La Banque Postale dont le PEL est transformé en CSL

Comme nous l'écrivions déjà l'année dernière, les PEL sont depuis longtemps une source récurrente de litiges. En fin d'année 2020 sont apparues en médiation les premières contestations relatives à des transformations de PEL en CSL. En 2022, rares ont été les semaines sans que je ne sois sollicité sur le sujet. Des litiges similaires sont encore attendus pour les deux ou trois années à venir.

Pourquoi ?

L'explication se trouve dans la réforme des PEL entrée en vigueur le 1er mars 2011. Les PEL ouverts auparavant pouvaient – et peuvent encore – être conservés sans limitation de durée. En revanche, les PEL ouverts depuis le 1er mars 2011 ne peuvent être conservés avec leur rémunération contractuelle que pendant cinq années après leur terme.

Il est utile de rappeler que la vie d'un PEL se décompose en deux phases. Une première phase, qui pourrait être qualifiée d'"active", est celle de l'épargne obligatoire. Elle dure entre 4 et 10 ans. Une fois ce terme atteint, commence la seconde phase, qui pourrait être qualifiée de "passive" : les versements sur le PEL ne sont plus possibles mais les avoirs continuent d'être rémunérés au taux contractuel (2,5 % pour les PEL concernés). C'est la durée de la seconde phase que la réforme de 2011 a réduite.

Pour autant, dans l'esprit collectif, la durée de vie des PEL a été "réduite à 15 ans". Ce chiffre, qui correspond à l'addition des durées maximales des deux phases, et représente donc un maximum sous conditions, n'est pas ainsi décomposé dans l'esprit des titulaires – anciens titulaires – de PEL qui me sollicitent.

En effet, disposant de fonds à épargner, certains souscripteurs de ces PEL de nouvelle génération ont effectué des versements bien au-delà des 540 € minimum obligatoires par an, tant et si bien qu'ils ont atteint le plafond de versement – 61 200 €, montant inchangé par la réforme – en 4 ou 5 ans. L'atteinte de ce plafond a mis le PEL à terme et donc déclenché l'ouverture de la seconde phase, dont la durée est désormais limitée à 5 années.

À l'issue de cette seconde phase, le PEL est transformé en compte sur livret (CSL : compte d'épargne fiscalisé et rémunéré librement par la banque). C'est à ce moment que le titulaire du compte me sollicite, estimant que la rémunération de son PEL aurait dû être maintenue jusqu'au 15e anniversaire, alors que seulement 9 ou 10 ans se sont écoulés depuis l'ouverture.

En souscrivant le PEL, son titulaire s'était pourtant bien engagé à verser un minimum de 540 € par année sans toutefois dépasser le montant total de 61 200 €. Pour respecter ce double engagement, il devait laisser de la "place" pour autant de versements de 540 € que d'années pendant lesquelles il souhaite conserver son PEL en "phase active". Qui veut emmener son PEL à sa durée maximale doit ménager ses versements…

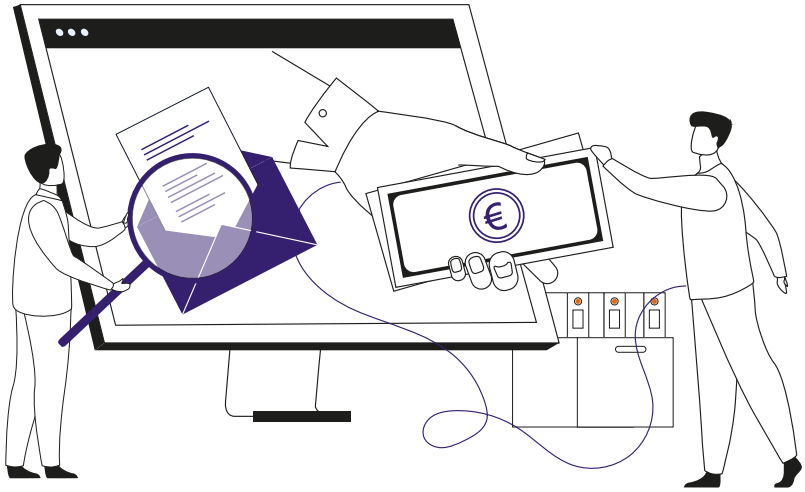
Même si les requérants dénoncent un défaut de conseil, il n'est en général pas possible de retrouver les commentaires qu'aurait prononcés le conseiller lors de l'ouverture du PEL ou des versements ultérieurs. Une fois le plafond atteint, le titulaire du PEL a nécessairement constaté qu'il n'effectuait plus de versement : il ne pouvait donc ignorer que son PEL était dans une autre phase.

Je me trouve donc sans moyens pour proposer le rétablissement des conditions antérieures du PEL ou l'attribution des intérêts escomptés par son titulaire jusqu'au 15e anniversaire, puisque La Banque Postale n'a fait qu'appliquer la réglementation retranscrite dans ses conditions générales, tenant compte des versements effectués.

Les PEL régis par ce fonctionnement ont majoritairement été souscrits avant le 30 janvier 2015 (date de baisse du taux de 2,5 % à 2 %). Des demandes de médiation régulières sont donc attendues au rythme actuel jusqu'au milieu de l'année 2025 avant une décrue progressive.

Exemples de contestations

Absence de conseil et d'accompagnement lors du transfert d'un Plan d'Épargne en Actions de Louvre Banque Privée vers La Banque Postale



Il appartient aux conseillers bancaires d'expliquer aux clients le mode opératoire appliqué lors du transfert d'un Plan d'Épargne en Actions (PEA) et de les aviser des délais possibles pour réaliser une telle opération.

Le litige

Monsieur B. demande par courriel à la conseillère bancaire de « fermer et récupérer l'argent sur son PEA (géré sous la forme d'un mandat de gestion auprès de Louvre Banque Privée) pour le gérer lui-même ».

Bien que cette formulation prête à confusion sur le souhait du client (mettre fin uniquement au mandat de gestion pour gérer lui-même son PEA ou procéder à la clôture de ce dernier pour récupérer l'argent investi), ce qui impliquait que la conseillère expose les conséquences de chacune de ces possibilités, celle-ci l'a seulement « invité à faire une simple lettre de fermeture de compte auprès de Louvre Banque Privée » sans faire préciser le sort des titres possédés, retardant la mise en œuvre du transfert de plusieurs mois.

L'analyse

Les services de Louvre Banque Privée ont arrêté la gestion du portefeuille de Monsieur B. sitôt la réception de son courrier et ont pris soin de lui demander s'il souhaitait transférer les titres détenus au profit d'un autre PEA ouvert dans un autre établissement financier ou les vendre, sans obtenir de réponse durant plusieurs mois alors que les marchés boursiers étaient orientés à la baisse.

La conclusion du Médiateur

Observant une absence manifeste de conseil et d'accompagnement de Monsieur B. de la part de la conseillère mise en cause, j'ai exposé au requérant la nécessité de préciser ses instructions aux services de Louvre Banque Privée afin de mettre en œuvre sa demande (qui concernait bien un transfert de PEA) et régler ce litige. J'ai également chiffré la moins-value supportée par le requérant au moment de l'émission de ma proposition par rapport à la valeur de son portefeuille dès sa demande initiale (dans l'hypothèse où ses instructions auraient été plus précises) au regard de l'évolution de l'indice CAC 40, ce qui m'a conduit à proposer à La Banque Postale d'indemniser Monsieur B.

Vigilance sur l'enregistrement des opérations de placements demandées par le client

Il appartient aux conseillers bancaires de se montrer vigilants sur l'enregistrement et le suivi des opérations demandées par les clients (adhésions, versements ultérieurs, arbitrages, rachats…) notamment lorsque les souscriptions doivent être prises en compte au titre d'un exercice fiscal ou lorsque les marchés boursiers sont volatils. Toutefois, La Banque Postale n'est pas responsable de l'évolution de ces derniers quand le contexte économique est défavorable.

Le litige

Madame V. dénonce les conséquences fiscales qui résultent de l'absence d'enregistrement d'une proposition d'assurance concernant un contrat « Cachemire PER » souscrit sous le régime spécifique du Plan d'Épargne Retraite. Cachemire PER est un Plan d'Épargne Retraite individuel constitué sous la forme d'un contrat d'assurance de groupe sur la vie à adhésion facultative, libellé en Euros et en unités de compte, qui relève des branches 2 (maladie), 20 (vie et décès) et 22 (assurances liées à des fonds d'investissement) respectivement régis par les articles L.142-1 et suivants, R.141-1 et suivants du Code des assurances et L.224-1 et suivants et R.224-1 et suivants du Code monétaire et financier. Ce contrat a pour objet la constitution en vue de la retraite d'une rente viagère ou d'un capital au profit de l'adhérent à compter au plus tôt, de la date de liquidation de sa pension dans un régime obligatoire d'assurance vieillesse ou de l'âge mentionné à l'article L.161-17-2 du Code de la sécurité sociale. Il se caractérise par deux phases, une phase de constitution des droits qui correspond à la période durant laquelle l'adhérent peut verser des cotisations et la phase de liquidation qui correspond à la phase de service des prestations. Il convient de préciser que les versements volontaires effectués par les adhérents peuvent être déductibles de leur revenu net global pour le calcul de l'impôt sur le revenu, d'où le souhait de Madame V. d'adhérer à ce contrat. Il s'avère au cas particulier que son adhésion n'a pas été enregistrée à la fin de l'année 2021 alors que le montant de versement envisagé devait lui permettre de réaliser une économie d'impôts de plus de 3 400 €.

L'analyse

Il n'est pas possible sur le plan technique d'enregistrer en 2022 une souscription ayant une date de valeur sur l'exercice fiscal 2021 mais on ne saurait maintenir aux dépens de Madame V. les conséquences de l'absence de prise en compte de son adhésion.

La conclusion du Médiateur

Observant que la proposition d'assurance dûment signée par Madame V. n'a pas été enregistrée par la conseillère bancaire qu'elle a rencontrée, ce qui conduit à constater le préjudice que la cliente dénonce, j'ai proposé à La Banque Postale d'indemniser la requérante en lui faisant remettre la somme arrondie de 3 500 € prenant en compte le désagrément occasionné et les démarches qu'elle a dû engager.

Aléa de l'évolution des marchés actions

Le litige

Madame N. dénonce la perte observée au mois de janvier 2022 sur son contrat d'assurance-vie « Cachemire Patrimoine » souscrit le 13 décembre 2021 lors d'un arbitrage consistant à désinvestir d'un support en unités de compte orienté sur les marchés actions au profit du support en Euros de son contrat. La cliente relate avoir tenté d'effectuer l'arbitrage en question le 13 janvier 2022 via La Banque en Ligne (BEL) mais sans succès en raison du montant de l'opération envisagée (près de 90 000 €) alors que les arbitrages via la BEL sont limités à 30 000 € par année glissante. Madame N. a rencontré le conseiller spécialisé en patrimoine le 17 janvier 2022 pour effectuer cet arbitrage qui a été finalisé le 19 janvier, conformément aux conditions générales du contrat « Cachemire Patrimoine » qui prévoit que les arbitrages réalisés à l'initiative du souscripteur consistant à désinvestir d'un support en unités de compte au profit d'un support en Euros sont exécutés le 2e jour ouvré suivant la date de réception par l'assureur de la demande complète d'arbitrage. La requérante demande à La Banque Postale de compenser la baisse observée sur le support en unités de compte entre le jour de sa souscription (le 13 décembre 2021) et le jour de l'arbitrage (le 19 janvier 2022).

L'analyse

La Banque Postale a demandé aux services de l'assureur de prendre en compte l'arbitrage sollicité sur la base des cours qui auraient été appliqués si l'assurée avait pu enregistrer son opération le 13 janvier 2022 via La Banque en Ligne par rapport à la valeur constatée le 19 janvier 2022.

La conclusion du Médiateur

J'ai observé que la date de valeur appliquée par les services de l'assureur était conforme aux conditions générales du contrat « Cachemire Patrimoine ». Je ne puis toutefois demander à La Banque Postale d'assumer l'évolution défavorable des marchés boursiers entre le jour de la souscription de ce contrat (le 13 décembre 2021) et le jour de l'exécution effective de l'arbitrage en question (le 19 janvier 2022), cette évolution résultant d'un contexte adverse (pénurie de composants, goulets d'étranglement dans les chaînes d'approvisionnement logistique et du fret maritime, pressions inflationnistes, remontée des taux directeurs des principales banques centrales…).

ZOOM SUR LES CRÉDITS

Les saisines liées aux produits Crédits marquent une baisse de près de 25 %.

Elles concernent notamment des rachats anticipés, des refus de prêt, des difficultés liées au surendettement et des incompréhensions quant aux montants restant à devoir ou non restitués.

Crédits	Reçus	Recevables	Non Recevables
Immobilier	172	72	100
Consommation	125	39	86
Total litiges	**297**	**111**	**186**

FOCUS

Conséquence du taux d'usure sur le versement de la prime d'État

Je suis régulièrement sollicité par des clients de La Banque Postale concernant la prime d'État non perçue, faute de bénéficier d'un « prêt travaux » bien que la banque ait accepté de baisser sa marge sur proposition des Pouvoirs Publics.

L'octroi d'un prêt Épargne Logement (prêt EL) applicable au crédit immobilier n'étant pas autorisé par la réglementation en raison du niveau du taux d'usure, ses clients se voient refuser leur demande alors qu'une proposition de prêt EL applicable au crédit à la consommation aurait permis l'obtention de la prime d'État. Toutefois, le professionnel indique ne pas commercialiser ce produit. Dans le cadre de ces litiges, je me suis donc rapproché des services de La Banque Postale afin d'être en mesure d'apporter une réponse aux demandes qui m'étaient adressées.

Au cours des échanges que j'ai pu avoir, La Banque Postale m'a confirmé avoir fait le choix de ne pas développer et commercialiser de prêt EL applicable au crédit à la consommation. J'observe qu'aucune réglementation n'oblige un établissement bancaire à le commercialiser, quand bien même la SGFGAS lui indiquait que « un prêt EL pourrait relever des règles applicables au crédit à la consommation sous réserve que le prêt ne finance que des travaux ».

Par ailleurs, dans une question au Gouvernement portant sur la même problématique, la réponse ministérielle apportée le 3 novembre 2022 et publiée au Journal Officiel a été la suivante : « … Dans ce contexte, l'établissement de crédit ne peut que refuser l'octroi du prêt adossé au PEL qui serait supérieur au taux de l'usure. Toutefois, le caractère usuraire du taux de certains prêts adossés au PEL ne fait que signaler la baisse des taux d'intérêts des crédits immobiliers intervenue depuis la conclusion du contrat, laquelle baisse est favorable au consommateur qui peut s'endetter à des taux beaucoup plus avantageux par un prêt libre. L'éventuelle impossibilité de percevoir la prime d'État est à apprécier au regard de cet élément de contexte. En d'autres termes, la non-obtention de la prime est largement compensée par les économies réalisées sur la charge de la dette, de sorte que l'emprunteur est bénéficiaire du contexte actuel de taux ».

Toutefois, je relève que La Banque Postale, dans le contexte de remontée des taux au 1er juillet 2022, m'a informé avoir étudié et proposé des crédits sans assurance et sans garantie afin de baisser le TAEG pour être en deçà du taux d'usure et ainsi répondre favorablement à certaines réclamations clients.

Enfin, dans un contexte de remontée des taux, les consommateurs ne devraient plus être confrontés à cette problématique de niveau du taux d'usure.

Exemples de contestations

Reprise d'un plan de surendettement

L'échec répété mais inexpliqué des prélèvements entraîne la rupture du plan de redressement prévu par la commission de surendettement. La médiation permet d'annuler l'exigibilité immédiate de la totalité du crédit et de reprendre les mensualités.

Le litige

Madame B. est bénéficiaire d'un plan de surendettement qui prévoit le remboursement échelonné de plusieurs créances, dont un crédit souscrit auprès de La Banque Postale Consumer Finance. Les prélèvements des différents créanciers sont opérés sur son compte courant postal.

Un dysfonctionnement empêche l'exécution des prélèvements de La Banque Postale Consumer Finance, alors que le compte est approvisionné. Madame B. effectue plusieurs règlements par carte bancaire jusqu'à ce que La Banque Postale Consumer Finance lui refuse cette modalité. Les impayés entraînent alors la déchéance du terme du crédit : Madame B. se voit réclamer la totalité du capital restant dû par voie d'huissier.

L'analyse

À réception de la demande de médiation, La Banque Postale Consumer Finance suspend les démarches de l'huissier pour prendre le temps d'une analyse approfondie de la situation. Sur le compte courant postal, il apparaît que le rejet des prélèvements résulte du défaut d'enregistrement de l'annulation d'une révocation. L'échec des démarches de Madame B. est imputable à la dissociation des deux entités : d'une part La Banque Postale Consumer Finance émettrice du crédit, d'autre part La Banque Postale gestionnaire du CCP. La Banque Postale Consumer Finance conclut à la bonne foi de Madame B. et accepte d'annuler la déchéance du terme pour reprendre les mensualités échelonnées.

La conclusion du Médiateur

La médiation a permis une approche globale du litige avec d'une part l'étude des rejets sur le compte courant et d'autre part la discussion personnalisée avec le créancier. Madame B. confirme la reprise des prélèvements et exprime ses remerciements.

Remboursement de primes d'assurances pour absence d'annulation de l'offre de prêt

L'offre de prêt indique qu'elle « est toujours acceptée sous la condition résolutoire de la non-conclusion, dans un délai de quatre mois à compter de la date de son acceptation, du contrat pour lequel le prêt est demandé. Ce délai sera automatiquement reconduit pour une unique période d'une durée maximale de deux mois ». Un contact doit donc être établi avec l'emprunteur six mois après la date d'acceptation de l'offre de prêt pour savoir si l'opération immobilière est toujours en cours.

Le litige

Monsieur C. a souscrit un crédit immobilier le 17 décembre 2018. Les fonds n'ont pas été débloqués car l'opération immobilière n'a pas été réalisée mais le contrat de prêt n'a pas été annulé et les primes d'assurance ont continué à lui être prélevées. Monsieur C. estime que l'offre de prêt aurait dû être automatiquement annulée au terme d'un délai de six mois. Monsieur C. précise par ailleurs que le montant des frais ne peut excéder 150 € en invoquant les articles du code monétaire et financier (L. 313-18 et R. 313-22). Il demande donc le remboursement des primes d'assurances perçues entre le 17 juin 2019 et le 2 avril 2020, date d'annulation de l'offre après contestation..

L'analyse

La condition résolutoire dans l'offre signifie que lorsque le prêt est décaissé et que l'emprunteur souhaite se rétracter, ce dernier devra rembourser la totalité des sommes versées sur le compte augmentées des intérêts au taux du contrat et des frais de pénalités à hauteur de 0,75 % du montant du prêt (avec un maximum de 150 €). Cette condition résolutoire signifie également que, passé le délai de six mois en l'absence de décaissement, l'offre devient normalement caduque et est automatiquement annulée.

La conclusion du Médiateur

Même si Monsieur C. a tardé à manifester son mécontentement quant aux prélèvements des primes d'assurances, j'ai estimé que l'offre de prêt aurait dû être annulée six mois après la conclusion de l'offre, soit le 17 juin 2019. J'ai donc préconisé le remboursement des primes d'assurance à compter du 17 juin 2019.

ZOOM SUR LA DISTRIBUTION DE PRODUITS D'ASSURANCE

Les saisines en matière d'application du contrat d'assurance relèvent du Médiateur de l'assurance. Je ne les prends pas en médiation. C'est pourquoi elles apparaissent dans la thématique Autres. Cependant j'ai considéré comme recevables certaines demandes de médiations relatives à des litiges qualifiés de défaut de conseils des personnels de La Banque Postale et de ses filiales.

AUTRES	Reçus	Recevables	Non Recevables
Assurance / IARD	101	6	95
Assurance / Prévoyance	74	20	54
Assurance	41	4	37
Mandats	18	3	15
Assurance / Santé	8	0	8
Autres	4	1	3
Total litiges	**246**	**34**	**212**

Par ailleurs, j'ai pu constater à de nombreuses reprises que certains requérants faisaient mention de leur contrat assurance moyens de paiement Alliatys et de leur incompréhension quant à l'absence de prise en charge de leur litige par celle-ci.
Cette observation m'a conduit à émettre une recommandation en la matière afin de renforcer l'information délivrée aux consommateurs (Cf. § Recommandations 2022).



04

Les recommandations phares du MÉDIATEUR

COURRIER

1. VÉRIFIER : courrier réexpédié sans vérifications suffisantes à la souscription du contrat

La sous-section 4 du chapitre 2 section 2 des conditions générales de vente du site Laposte.fr pose des conditions très strictes pour la souscription des contrats de réexpédition, notamment s'agissant de la qualité pour agir du souscripteur et de la vérifications de l'identité des personnes concernées. Si les garanties exigées afin d'éviter d'éventuelles fraudes sont bien respectées sur ce site de vente en ligne, qui offre des options de vérification sûres, il n'en va pas de même lorsque la souscription est réalisée directement en bureau de poste.

J'observe que de nombreuses personnes, notamment vulnérables, sont encore victimes de fraudes au moment de la souscription. Des personnes mal intentionnées (qui peuvent aller d'un époux ou d'enfants malveillants prétendant agir pour le compte de leurs conjoint ou parent, à des tiers étrangers) profitant de vérifications d'identité lacunaires, voire inexistantes encore pratiquées au guichet pour détourner à leur profit les correspondances adressées aux prétendus souscripteurs, à leur insu.

Il s'ensuit des violations du secret des correspondances, l'obtention de coordonnées bancaires à des fins d'escroquerie, des usurpations d'identité etc. qui causent de graves préjudices aux victimes.

Aussi, je formule la recommandation que des consignes très strictes soient données aux guichets afin que la qualité pour agir soit vérifiée de façon approfondie auprès des souscripteurs de tels contrats, ceci incluant la vérification systématique de l'identité des autres bénéficiaires du contrat et l'archivage pour une durée à définir, mais ne pouvant être inférieure à un an de l'ensemble des pièces d'identités ainsi produites.

RÉPONSE DE LA POSTE

Lors de la souscription de contrats de réexpédition aux guichets des bureaux de poste, la qualité du souscripteur pour agir et l'identité des personnes concernées doivent être vérifiées.

Vous formulez la recommandation que des consignes très strictes soient données aux guichets afin que la qualité pour agir soit vérifiée de façon approfondie auprès des souscripteurs de tels contrats, ceci incluant la vérification systématique de l'identité des autres bénéficiaires du contrat.

Nous portons à votre connaissance que la Branche Grand Public et Numérique vient de revoir ses instructions à destination de l'ensemble de ses points de contact pour, d'une part, rappeler la réglementation et les procédures applicables sur les contrats de réexpédition définitive et temporaire, et, d'autre part, renforcer les procédures de vérification d'identité de l'ensemble des bénéficiaires du contrat souscrit.

Ces instructions détaillent les vérifications d'identité des souscripteurs et bénéficiaires lors de la souscription de tels contrats, soit :

- la justification d'identité par la présentation de pièces d'identité en cours de validité de l'ensemble des bénéficiaires majeurs ou émancipés de plus de 16 ans (qui doivent être présents au moment de la souscription) ;
- en cas d'absence d'un ou de plusieurs bénéficiaires : un mandat de souscription complété et signé accompagné de la pièce d'identité du ou des bénéficiaires absents ;
- pour les cas particuliers, la présentation, pour vérification, des pièces justificatives spécifiques précisées dans le contrat, telles que dans l'exemple d'un majeur protégé, la présentation de la décision de justice désignant la personne autorisée par le juge à solliciter la réexpédition du courrier adressé au majeur protégé vers sa propre adresse ;
- en cas de doute, un justificatif de domicile à l'ancienne adresse (de moins de 3 mois) peut être demandé au souscripteur.

2. INDEMNISER : vérification régulière des lettres-chèques d'indemnisation retournées car non distribuables

J'ai pu constater que plusieurs dossiers de médiation étaient relatifs à des indemnisations non reçues par les clients de La Poste, alors que leur réclamation de premier ou de second niveau a été traitée dans le délai imparti et que cette solution leur convenait. Leur litige devrait, grâce à cette indemnisation, être clos.

Souvent, les demandeurs me saisissent, frustrés de ne pas avoir reçu leur indemnisation plusieurs mois après la résolution de leur réclamation. En cours d'étude du dossier de médiation, les services clients observent dans l'historique des réclamations que l'indemnisation a été émise. Malheureusement, c'est seulement à ce moment-là qu'ils vont vérifier si la lettre-chèque ne leur a pas été retournée car non distribuable pour l'un des motifs prévus par les conditions générales de vente courrier-colis.

Les Services Clients écrivent alors dans leur synthèse : « *Les vérifications faites dans nos lettres-chèques parvenues en retour expéditeur dans notre service ont permis de retrouver la lettre-chèque de Madame, Monsieur X, et nous proposons de lui renvoyer à la bonne adresse* ».

Ces dossiers n'ont aucune valeur ajoutée en médiation et contribuent à l'insatisfaction client car les demandeurs ont attendu parfois plusieurs mois, juste pour le renvoi de leur lettre-chèque.

Je formule donc la recommandation que les services clients adoptent un mode à périodicité régulière (toutes les semaines par exemple), de vérification des lettres-chèques parvenues en retour. Ce procédé permettrait de vérifier rapidement la raison de ce retour et ils pourraient convenir avec leur client d'une nouvelle adresse d'envoi. Cela contribuerait à la satisfaction client, puisque ces derniers recevraient dès que possible l'indemnisation à laquelle ils ont droit, sans avoir à recourir à la médiation et attendre une nouvelle instruction de leur litige.

RÉPONSE DE LA POSTE

Le Médiateur recommande que les services clients adoptent un mode à périodicité régulière (toutes les semaines par exemple), de vérification des lettres-chèques parvenues en retour. Ce procédé permettrait de vérifier rapidement la raison de ce retour et ils pourraient convenir avec leur client d'une nouvelle adresse d'envoi. Cela contribuerait abondamment à la satisfaction client, puisque ces derniers recevraient dès que possible l'indemnisation à laquelle ils ont droit, sans avoir à recourir à la médiation et attendre une nouvelle instruction de leur litige.

La Poste a pris bonne note de la recommandation du Médiateur et partage son analyse.

Afin d'y remédier, La Poste envisage de faire évoluer le processus de traitement des indemnisations de la manière suivante :

- Tout d'abord en instaurant dès 2023, une vérification plus régulière par le service clients des retours de lettre-chèque non parvenues aux clients pour motif NPAI, mais également en mettant en place un traitement prioritaire des réclamations pour le motif « Indemnisation non reçue ». Dans les deux cas, nos process prévoient de contacter systématiquement le client pour vérifier/corriger leurs coordonnées postales et améliorer la satisfaction client.
- Ensuite, en lançant un projet de paiement des indemnisations par virement, actuellement en cours au sein de la Direction de la Relation Clients À Distance (DRCAD). Ce projet a vocation à ne plus utiliser un processus de lettre-chèque en le remplaçant par un virement sur compte, ce qui simplifiera et sécurisera le processus d'indemnisation.

3. ACCÉDER : délai de traitement des réclamations et facilitation d'accès à la médiation de la consommation

La Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) a récemment recommandé aux Médiateurs d'admettre la recevabilité des saisines deux mois après que le consommateur a transmis sa réclamation écrite préalable au professionnel quel que soit le service saisi. **Aussi, je recommande à l'ensemble des services destinataires de réclamations, dès la première réclamation, qui peut être téléphonique, d'inviter le consommateur à la confirmer auprès d'eux sur support durable (courriel ou courrier daté et signé). Ce document marquera le point de départ du délai de deux mois courant à partir de la première réclamation écrite.** Au terme de ce délai de deux mois, tout courrier de réponse ultérieur devrait être conclu par une mention informant le réclamant que désormais il est recevable, s'il le souhaite, à saisir le Médiateur de la consommation et lui indiquer les coordonnées de celui-ci.

Une mention simple convient, comme par exemple : « *Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre réclamation écrite et si celle-ci date d'au moins deux mois, vous pouvez vous adresser gratuitement au Médiateur de la consommation du groupe La Poste par formulaire électronique accessible sur son site à l'adresse :* mediateur.groupelaposte.com *ou par courrier postal affranchi à l'adresse « Le Médiateur du groupe La Poste, 5 rue du Colonel Pierre Avia, Case Postale Y 812, 75757 PARIS CEDEX 15.* ».

Si le consommateur ne souhaite pas saisir le Médiateur dès ce stade, le parcours ultérieur des réclamations, y compris aux différents niveaux proposés par le professionnel, peut se poursuivre. Pour mémoire, le code de la consommation demande également au professionnel de communiquer à ses clients de manière lisible et compréhensible les coordonnées du Médiateur de la consommation, l'adresse de son site Internet et les conditions suffisantes pour sa saisine, sur son site Internet, sur l'ensemble de ses documents contractuels et brochures d'information ainsi que, comme on l'a vu, sur les réponses adressées à ses clients par les services en charge des réclamations.

Je recommande donc que la mention ci-dessus soit également utilisée uniformément sur l'ensemble des documents cités.

RÉPONSE DE LA POSTE

Votre recommandation a pour objectif d'améliorer le taux de recevabilité des saisines des clients auprès du Médiateur de La Poste. Cet objectif est également partagé par la Branche Grand Public et Numérique.

Pour contribuer à cet objectif, la Branche Grand Public et Numérique propose :

- l'ajout systématique, dans tous les courriers et courriels de réponse adressés aux clients par les Instances Recours Colissimo et Courrier- Réseau -Numérique, d'une mention informant les clients de la possibilité de recourir au Médiateur de La Poste, si la réponse qui leur est faite ne les satisfait pas ;
- la mise en place d'un transfert systématique aux Instances recours de la Branche de toutes les réclamations non recevables reçues par le Médiateur de La Poste, avec l'accord des clients réclamants, en lieu et place du renvoi de ces demandes aux clients réclamants qui était en vigueur jusqu'à présent ;
- l'amélioration, sur les sites de vente en ligne de La Poste, de la visibilité des dispositions des conditions générales de vente indiquant que le client doit saisir les Instances Recours de la Branche, préalablement à la saisine du Médiateur, s'il n'est pas satisfait de la réponse apportée à sa réclamation initiale.

Un bilan de l'impact de ces mesures sur le taux de recevabilité des réclamations des clients soumises à la médiation pourra être partagé avec vous en septembre 2023.

4. SÉCURISER : formalités de décharge des lettres recommandées avec avis de réception dans le cadre de distributions en nombre aux personnes morales

Mon attention a été attirée par de nombreux dossiers de saisine contestant la validité des modes de distribution de lettres recommandées avec avis de réception aux personnes morales. Je n'ignore pas que certaines des sociétés ou administrations concernées sont quotidiennement destinataires de plusieurs centaines d'objets de ce type, ce qui impose des modalités de distribution adaptées. Le principe semble être celui d'une distribution globale avec bordereau récapitulatif laissé au service courrier ou à la réception de la personne morale concernée, charge à celle-ci d'opérer la vérification et de matérialiser sa décharge, avec restitution le lendemain au facteur du bordereau dûment complété [avec mention explicite des manquants] et des avis de réception correspondants également complétés.

Je peux comprendre, à l'instar des juridictions concernées saisies de ce type de problème, que toutes les mentions prescrites par les textes en vigueur sont difficiles à compléter dans de telles circonstances. Cependant, il importe, afin de respecter la nature et la finalité mêmes du service de la lettre recommandée, qu'au minimum figurent à la fois sur le bordereau global journalier de distribution et sur les avis de réception des objets concernés, les mentions nécessaires pour prémunir expéditeurs et destinataires des conséquences juridiques des remises fautives des lettres recommandées, essentiellement au regard des exigences (complexes) en matière de notification posées par le Code de procédure civile.

À cet égard, doivent y figurer obligatoirement :

- **les dates d'entrée dans le réseau postal et de décharge au destinataire**, qui doivent être certaines, car susceptibles d'emporter des conséquences juridiques pour l'expéditeur comme pour le destinataire (computation de délais) ;
- **le cachet de la personne morale ou de son service courrier délégué** (si le cachet inclut un timbre à date, celle-ci fait office de date de décharge) ;
- **la signature** (ou au moins un paraphe) de l'employé de la personne morale ayant validé le bordereau et rempli des avis de réception ;
- et, si possible, **le visa du facteur attestant de la conformité**.

Tout ou partie de ces mentions apparaît très souvent omis.

Tout bordereau de remise en nombre ou avis de réception non conformément rempli devrait être refusé par La Poste, à peine d'engager sa responsabilité dans la remise fautive. Un rappel en ce sens aux établissements postaux concernés semble nécessaire, afin d'assurer la sécurité juridique des envois que les destinataires comme les expéditeurs sont en droit d'attendre.

RÉPONSE DE LA POSTE

Le Médiateur recommande à La Poste de rappeler aux services concernés l'importance de bien faire figurer sur les preuves de distribution, avis de réception et autres bordereaux de distribution les mentions obligatoires en vue d'en fiabiliser et sécuriser la distribution au bénéfice des expéditeurs.

La Poste prend en compte cette recommandation du Médiateur qui recoupe les préoccupations de la BSCC, qui a mis en place plusieurs chantiers visant à améliorer et fiabiliser les conditions de distribution des envois recommandés notamment lorsqu'il s'agit de distribution « en nombre ».

Sans attendre les résultats et les effets de ces différents chantiers un rappel aux règles de distribution sera formalisé en direction des services concernés.

COLIS

1. TRACER : enrichissement des moyens de preuves photographiques sur les circuits colis

J'observe avec satisfaction que les filiales transporteurs du groupe La Poste (DPD et Chronopost) ont instauré depuis assez longtemps un système de cameras filmant ou photographiant les objets qu'elles acheminent à diverses étapes, notamment sur les plateformes logistiques. Il en résulte la possibilité, en cas de litige, de produire des clichés très précis, localisés et datés permettant, au temps « t » de la prise de vue, de vérifier la nature, l'état et la consistance de l'objet. Ce dispositif permet de lever bien des hypothèses en cas d'allégations de perte et, surtout de détérioration et de déterminer de façon précise à quelle étape de l'acheminement l'événement peut être intervenu.

En cas de détérioration constatée en temps réel, un formulaire est systématiquement servi, donnant avec précision l'état intérieur et extérieur de l'objet, et décrivant la nature et l'ampleur de l'incident avec exactitude, y compris l'emballage et le conditionnement, cruciaux dans la répartition des responsabilités. Les clichés enrichissent considérablement ces éléments déjà importants de preuve.

Je recommande donc à Colissimo d'étudier la mise en place du même système aux principales étapes du suivi de l'envoi, y compris lors de la remise de celui-ci et, en cas de détérioration en cours d'acheminement, de mettre en place un constat électronique détaillé de celle-ci assorti d'une image complète de l'objet, ceci, dans l'intérêt du consommateur comme du professionnel. Les réclamations à ce sujet en seront grandement facilitées et leur traitement accéléré. De même, en médiation, la production de tels documents permettra une répartition plus aisée des responsabilités des uns et des autres.

RÉPONSE DE LA POSTE

Le Médiateur recommande à Colissimo d'étudier la mise en place d'un système de cameras filmant ou photographiant les objets aux principales étapes du suivi de l'envoi, y compris lors de la remise de celui-ci et, en cas de détérioration en cours d'acheminement, de mettre en place un constat électronique détaillé de celle-ci assorti d'une image complète de l'objet, ceci, dans l'intérêt du consommateur comme du professionnel. Les réclamations à ce sujet en seront grandement facilitées et leur traitement accéléré.

De même, en médiation, la production de tels documents permettra un départ beaucoup plus aisé des responsabilités des uns et des autres.

La Poste prend note de la recommandation du Médiateur visant à mettre en place un système de photographie systématique des colis aux différentes étapes de suivi afin de faciliter le traitement des réclamations.

Le système de suivi des colis mis en place par Colissimo permet de retracer efficacement les différents évènements liés à l'acheminement et au traitement des colis.

Bien que certaines des nouvelles plateformes soient déjà équipées de ce type de système le déploiement généralisé d'un dispositif tel que décrit par le Médiateur semble difficilement envisageable dans un délai et pour un coût raisonnable, en raison notamment du volume de trafic généré par Colissimo, bien plus élevé que les filiales transporteurs du groupe La Poste (DPD et Chronopost)

De plus, ces moyens de preuve généralisés impliqueraient des volumes de stockages très importants avec un impact financier et environnemental qui semblent a priori disproportionné.

2. CORRIGER : traitement par codes pays envois postaux internationaux export

Dans plusieurs dossiers de saisines émanant des consommateurs et relatives à la perte ou l'avarie d'un envoi international export, j'observe que les colis sont acheminés par erreur vers des pays qui n'ont aucune correspondance avec leur destination d'origine. En effet, certains colis sont expédiés vers le Cameroun ou le Cambodge alors que le pays d'origine choisi par l'expéditeur est le Canada.

D'autres saisines portent également sur des erreurs d'acheminement concernant des colis expédiés en Australie au lieu de l'Autriche.

Ensuite, il devient difficile, tant pour les expéditeurs que les destinataires, de pouvoir récupérer leur envoi dans l'état où il était au départ. Parfois, en raison des délais supplémentaires d'acheminement et des conditions de traitements en partie automatisées et parfois, les envois ne sont jamais retrouvés par La Poste qui conclut à la perte définitive.

Cette erreur d'acheminement commise par La Poste, vraisemblablement due à une mauvaise reconnaissance du code de pays de destination, les deux premières lettres étant les mêmes (CA pour le Cameroun et Canada, AU pour l'Australie et l'Autriche), a un impact fort vis-à-vis de l'image et de la confiance qu'elle renvoie à leurs clients en raison d'une mauvaise qualité du service rendu.

Je formule donc la recommandation à Colissimo de mener une analyse sur les machines de tri qui traitent les colis export afin d'identifier l'origine du problème et de mettre en place des actions correctives pour que ces erreurs d'acheminement ne se reproduisent plus.



RÉPONSE DE LA POSTE

Le Médiateur recommande à Colissimo de mener une analyse sur les machines de tri qui traitent les colis export afin d'identifier l'origine de l'acheminement par erreur vers des pays qui n'ont aucune correspondance avec leur destination d'origine et de mettre en place des actions correctives pour que ces erreurs d'acheminement ne se reproduisent plus.

Après vérification, il s'avère que cette erreur d'acheminement, marginale, ne résulte pas d'un dysfonctionnement des machines mais d'une mauvaise saisie manuelle. En effet, dès lors qu'une étiquette ne peut être lue par une machine, une intervention humaine est nécessaire et c'est au moment de cette intervention que le mauvais code est effectué par la saisine manuelle.

La Poste va toutefois se rapprocher des services compétents afin de les sensibiliser sur le bon traitement des codes pays.

3. ACCÉDER : délai de traitement des réclamations et facilitation d'accès à la médiation de la consommation

La Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) a récemment recommandé aux Médiateurs d'admettre la recevabilité des saisines deux mois après que le consommateur a transmis sa réclamation écrite préalable au professionnel quel que soit le service saisi. **Aussi, je recommande à l'ensemble des services destinataires de réclamations, dès la première réclamation, qui peut être téléphonique, d'inviter le consommateur à la confirmer auprès d'eux sur support durable (courriel ou courrier daté et signé). Ce document marquera le point de départ du délai de deux mois courant à partir de la première réclamation écrite.** Au terme de ce délai de deux mois, tout courrier de réponse ultérieur devrait être conclu par une mention informant le réclamant que désormais il est recevable, s'il le souhaite, à saisir le Médiateur de la consommation et lui indiquer les coordonnées de celui-ci.

Une mention simple convient, comme par exemple : « *Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre réclamation écrite et si celle-ci date d'au moins deux mois, vous pouvez vous adresser gratuitement au Médiateur de la consommation du groupe La Poste par formulaire électronique accessible sur son site à l'adresse :* mediateur.groupelaposte.com *ou par courrier postal affranchi à l'adresse « Le Médiateur du groupe La Poste, 5 rue du Colonel Pierre Avia, Case Postale Y 812, 75757 PARIS CEDEX 15.* ».

Si le consommateur ne souhaite pas saisir le Médiateur dès ce stade, le parcours ultérieur des réclamations, y compris aux différents niveaux proposés par le professionnel, peut se poursuivre. Pour mémoire, le code de la consommation demande également au professionnel de communiquer à ses clients de manière lisible et compréhensible les coordonnées du Médiateur de la consommation, l'adresse de son site Internet et les conditions suffisantes pour sa saisine, sur son site Internet, sur l'ensemble de ses documents contractuels et brochures d'information ainsi que, comme on l'a vu, sur les réponses adressées à ses clients par les services en charge des réclamations.

Je recommande donc que la mention ci-dessus soit également utilisée uniformément sur l'ensemble des documents cités.

RÉPONSE DE LA POSTE

Voir la réponse du Médiateur formulée en page 62.

4. AUTHENTIFIER : qualité des « signatures » recueillies en décharge d'envois postaux

De très nombreux produits et services des gammes courrier-colis grand public et entreprises de La Poste prévoient une distribution « avec signature » en application de dispositions réglementaires ou de clauses contractuelles. Or, l'article 1367 du code civil dispose : « La signature nécessaire à la perfection d'un acte juridique identifie son auteur. Elle manifeste son consentement aux obligations qui découlent de cet acte. [...] »

Lorsqu'elle est électronique, elle consiste en l'usage d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache. La fiabilité de ce procédé est présumée, jusqu'à preuve contraire, lorsque la signature électronique est créée, l'identité du signataire assurée et l'intégrité de l'acte garantie, dans des conditions fixées par décret en Conseil d'État ». Il est en conséquence admis que la signature est définie comme une suite de lettres, de caractères, de chiffres ou de tous autres signes et symboles dotés d'une signification intelligible quels que soient leur support et leurs modalités de transmission. L'écrit sur support électronique a la même force probante que l'écrit sur support papier et il est admis en preuve au même titre que l'écrit sur support papier sous réserve que puisse être dûment identifiée la personne dont il émane et qu'il soit établi et conservé dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité. Lorsqu'elle est

COLIS



électronique, la signature consiste en un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache. La fiabilité de ce procédé est présumée, jusqu'à preuve contraire.

La Poste a de plus en plus recours à des systèmes de recueil « électroniques » de signatures, tels que le dispositif « factéo » ou diverses tablettes numériques sur lesquels les signataires doivent apposer leurs signatures au moyen d'un stylet ou équivalent (le doigt seul est parfois utilisé !), que ce soit à l'adresse ou en bureau de poste (instances). Les signataires sont le plus souvent, en de telles circonstances, contraints d'apposer à la va-vite, et avec des moyens de fortune, dans des conditions souvent précaires (debout, dans un hall d'immeuble, sans pouvoir poser le support ou s'installer correctement afin de signer), ce qui aboutit à des résultats très dégradés (simples traits ou vagues signes, gribouillages, raturages, paraphes) qui ne répondent pas à la définition ci-dessus. Or, la validité de telles « signatures », est très souvent contestée, avec succès, par les destinataires qui, de bonne foi ou non, les récusent, affirmant qu'elles ne sont pas les leurs ou celles de personnes ayant qualité pour donner décharge à La Poste à leur place des envois considérés. La Poste, qui est tenue par l'article 1353 du code civil à justifier le fait qui a produit l'extinction de son obligation (le recueil de la signature lorsqu'elle (s') y est obligée), se trouve alors en difficulté pour le faire et donc conduite à verser des indemnités pour mauvaise exécution du contrat.

Ma recommandation portera donc sur un rappel des consignes de recueil de signatures permettant l'identification des personnes dont elles émanent. Plus généralement, la recherche d'autres solutions dématérialisées (telles que des QR codes, largement utilisés par d'autres prestataires) permettant une identification des signataires conforme aux règles qui gouvernent la signature électronique, ou tout autre procédé permettant de s'assurer de façon fiable de l'identité du signataire pourra être privilégiée.

RÉPONSE DE LA POSTE

Le Médiateur recommande un rappel des consignes de recueil de signatures permettant l'identification des personnes dont elles émanent. Plus généralement, la recherche d'autres solutions dématérialisées (telles que des QR codes, largement utilisés par d'autres prestataires) permettant une identification des signataires conforme aux règles qui gouvernent la signature électronique, ou tout autre procédé permettant de s'assurer de façon fiable de l'identité du signataire pourra être privilégiée.

La Poste prend note de la recommandation du Médiateur concernant la qualité des signatures recueillies lors de la livraison des envois.

La Poste va procéder à un rappel auprès des services concernés afin de les sensibiliser sur l'importance de recueillir des signatures de qualité ; permettant l'identification des destinataires.

En outre au-delà de ce rappel, La Poste a commencé à développer, lorsque cela s'avère possible*, des solutions alternatives dématérialisées par le biais de QR code ou de l'identité numérique.

Ces solutions sont en cours de test par la Direction de la livraison de Colissimo et devraient être déployées si elles s'avèrent efficientes.

La mise en place d'une solution par QR code suppose pour La Poste la connaissance d'un numéro de téléphone portable du destinataire qui permettra l'envoi du QR code ce qui s'avère plus pour les offres de Colis.

* La mise en place d'une solution par QR code suppose pour La Poste la connaissance d'un numéro de téléphone portable du destinataire qui permettra l'envoi du QR code ce qui s'avère plus pour les offres de Colis.

5. IDENTIFIER : colis de la concurrence

Les établissements sont encore régulièrement confrontés à la présence, dans le réseau de La Poste, de colis destinés à des opérateurs concurrents. Cette problématique, déjà objet d'une recommandation antérieure, n'est pas nouvelle. Ces colis sont déposés et pris à tort au guichet. Ils ont également pu être collectés par erreur. Or, ils ne doivent pas être acceptés par La Poste. Ils sont ainsi « injectés » dans le réseau postal, sans pouvoir faire l'objet d'un quelconque traçage ou flux identifié. Le colis disparaît, dans la mesure où aucun suivi informatisé 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 même, la responsabilité de La Poste est engagée dans la mesure où l'entrée dans le réseau postal est attestée par le cachet 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 sans limitation l'expéditeur pour la perte de son colis, à hauteur de montants non négligeables.

Soucieuse de cette problématique, La Poste avait pris note :

- d'abord, de l'importance de sensibiliser les équipes et établissements à ces colis issus de la concurrence ;
- ensuite, de la nécessité de vérifier la pertinence des notes de services existantes sur le traitement dans le réseau postal des colis issus de la concurrence ;
- et enfin, du besoin d'étudier les actions à mettre en place pour limiter au maximum cette entrée dans le réseau.

La présence persistante, dans le réseau postal, de colis concurrents, rend d'autant plus pertinente cette question.

Je formule donc la recommandation que La Poste sensibilise plus efficacement les personnels à ce problème et, à supposer que les mesures évoquées ci-dessus n'aient pas été complètement mises en œuvre :

- identifie précisément les actions à mettre en place pour limiter au maximum l'entrée des colis issus de la concurrence dans le réseau ;
- actualise, par une mise à jour des textes en vigueur le cas échéant, le processus de traitement des colis issus de la concurrence ;
- accompagne et diffuse largement ces évolutions en formant les équipes et établissements à la maîtrise de ce processus.

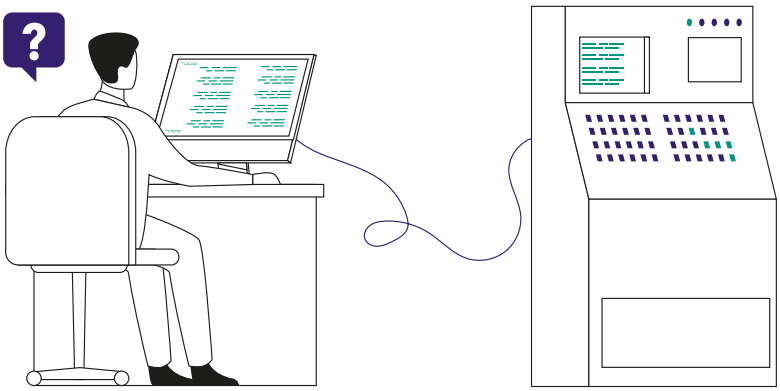
RÉPONSE DE LA POSTE

Comme vous le soulignez, des colis destinés à des opérateurs concurrents, qui ne doivent pas être acceptés par La Poste, peuvent être déposés et acceptés à tort au guichet des bureaux de poste, ou être collectés par erreur, faisant ainsi courir à La Poste le risque de devoir dédommager l'expéditeur en cas de perte de son envoi.

Vous formulez la recommandation que La Poste sensibilise plus efficacement les personnels de ses bureaux de poste à ce problème.

En réponse, la Branche Grand Public et Numérique va procéder à un rappel aux établissements du Réseau des procédures à suivre pour le traitement des colis destinés à des opérateurs concurrents. Cette diffusion sera faite sous forme d'une instruction, qui rappellera les critères d'identification des colis issus de la concurrence, les procédures de traitement à appliquer par les points de contact, les spécificités de traitement des petits paquets internationaux, et présentera pour rappel les modèles d'étiquettes de colis des opérateurs concurrents.

COLIS



6. PROUVER : amélioration de l'intégration des informations dans le suivi informatique de l'envoi

Cette année encore, beaucoup de saisines portent sur la perte ou l'avarie de colis avec signature, du régime national ou international pour lesquels un niveau de garantie a été souscrit (taux de recommandation R1, R2, R3, indemnisation Ad Valorem...). Les consommateurs ont souvent des difficultés à faire valoir leurs droits à indemnisation, généralement en l'absence de preuve de dépôt ou par la production d'une preuve de dépôt non lisible. Cette dernière permet de connaître le régime indemnitaire choisi, afin de les faire bénéficier de l'indemnité à laquelle ils peuvent prétendre en cas de perte ou d'avarie confirmée.

Dans le cadre des saisines, j'ai pu observer que cette information relative au niveau de garantie choisi par l'expéditeur devrait apparaître dans le suivi informatisé de l'envoi communiqué par La Poste dans la rubrique : « Valeur assurée ». Cette information devrait être disponible pour tous les Colissimo. Elle l'est pour les Colissimo de la gamme Entreprise, mais pas toujours pour les autres Colissimo comme illustré ci-dessous :

Dans un souci d'améliorer le traitement des réclamations et faciliter l'accès à l'information concernant la garantie souscrite dans le cadre des indemnisations, je formule donc la recommandation que La Poste améliore ses applications de suivi informatisé afin que le niveau de garantie choisi par l'expéditeur apparaisse systématiquement dans le suivi de l'envoi.

RÉPONSE DE LA POSTE

Vous signalez les difficultés des consommateurs à faire valoir leurs droits à indemnisation en cas de perte ou d'avarie de colis avec signature, généralement en l'absence de preuve de dépôt ou en cas de production d'une preuve de dépôt non lisible.

Vous recommandez que La Poste améliore ses applications de suivi informatisé afin que le niveau de garantie choisi par l'expéditeur apparaisse systématiquement dans le suivi de l'envoi.

L'intégration de cette information dans le suivi informatique des envois est d'ores et déjà effective pour les affranchissements des colis avec signature réalisés sur automate ou sur internet.

Pour les colis avec signature affranchis au guichet, le sujet est en cours d'étude par la Branche Grand Public et Numérique.

CHRONOPOST

1. ACCÉDER : délai de traitement des réclamations et facilitation d'accès à la médiation de la consommation

La Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) a récemment recommandé aux Médiateurs d'admettre la recevabilité des saisines deux mois après que le consommateur a transmis sa réclamation écrite préalable au professionnel quel que soit le service saisi. **Aussi, je recommande à l'ensemble des services destinataires de réclamations, dès la première réclamation, qui peut être téléphonique, d'inviter le consommateur à la confirmer auprès d'eux sur support durable (courriel ou courrier daté et signé). Ce document marquera le point de départ du délai de deux mois courant à partir de la première réclamation écrite.** Au terme de ce délai de deux mois, tout courrier de réponse ultérieur devrait être conclu par une mention informant le réclamant que désormais il est recevable, s'il le souhaite, à saisir le Médiateur de la consommation et lui indiquer les coordonnées de celui-ci.

Une mention simple convient, comme par exemple : « *Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre réclamation écrite et si celle-ci date d'au moins deux mois, vous pouvez vous adresser gratuitement au Médiateur de la consommation du groupe La Poste par formulaire électronique accessible sur son site à l'adresse : mediateur.groupelaposte.com ou par courrier postal affranchi à l'adresse « Le Médiateur du groupe La Poste, 5 rue du Colonel Pierre Avia, Case Postale Y 812, 75757 PARIS CEDEX 15.* ».

Si le consommateur ne souhaite pas saisir le Médiateur dès ce stade, le parcours ultérieur des réclamations, y compris aux différents niveaux proposés par le professionnel, peut se poursuivre. Pour mémoire, le code de la consommation demande également au professionnel de communiquer à ses clients de manière lisible et compréhensible les coordonnées du Médiateur de la consommation, l'adresse de son site Internet et les conditions suffisantes pour sa saisine, sur son site Internet, sur l'ensemble de ses documents contractuels et brochures d'information ainsi que, comme on l'a vu, sur les réponses adressées à ses clients par les services en charge des réclamations.

Je recommande donc que la mention ci-dessus soit également utilisée uniformément sur l'ensemble des documents cités.

RÉPONSE DE CHRONOPOST

Je prends acte que la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) a récemment recommandé aux Médiateurs d'admettre la recevabilité des saisines deux mois après que le consommateur a transmis sa réclamation écrite préalable au professionnel quel que soit le service saisi.

Aussi, vous recommandez à l'ensemble des services destinataires de réclamations, dès la première réclamation, qui peut être téléphonique, d'inviter le consommateur à la confirmer auprès d'eux sur support durable (courriel ou courrier daté et signé). Ce document marquera le point de départ du délai de deux mois courant à partir de la première réclamation écrite.

Au terme de ce délai de deux mois, tout courrier de réponse ultérieur devrait être conclu par une mention informant le réclamant que désormais, il est recevable, s'il le souhaite, à saisir le Médiateur de la consommation et lui indiquer les coordonnées de celui-ci.

J'observe par ailleurs que la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation, dans son rapport d'activité 2019-2021, mentionne, s'agissant de cette dernière recommandation visant à faciliter l'accès des consommateurs à la médiation de la consommation, que cela vise à :

« *Fluidifier cet accès en prévoyant que le Médiateur de la consommation est valablement saisi d'un litige à l'issue d'un délai de*

CHRONOPOST

deux mois suivant l'envoi, par le consommateur, d'une réclamation écrite au professionnel quel que soit le service auquel cette réclamation est adressée, et dès lors que cette réclamation n'a pas trouvé de réponse satisfaisante dans ce délai. Supprimer à cet effet, à l'article L. 612-2 du code de la consommation les termes « selon les modalités prévues au contrat. »

En effet, le taux d'irrecevabilité élevé des saisines constaté, principalement dû à l'absence de tentative préalable de résolution du litige par le consommateur auprès du professionnel est aggravé par la pratique du double niveau de réclamation instauré par certains professionnels, qui conduit souvent le consommateur à renoncer à sa démarche ou à s'adresser directement au Médiateur sans suivre la procédure prévue par les textes. »

En outre, l'article L. 612-2 du Code de la consommation stipule :
« *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.
Le consommateur est informé par le Médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception deson dossier, du rejet de sa demande de médiation. »

Je dois ainsi tout d'abord dire que les clients de CHRONOPOST, qu'ils soient consommateurs ou professionnels ont vocation à faire une réclamation au « Service Client» CHRONOPOST, et ce, « par écrit», au terme de nos conditions générales de vente.

Ces réclamations sont parfois adressées au Service Client au moyen des médias sociaux, via notamment Twitter, ce qui permet d'ouvrir un dossier auprès du Service Client et de le dater. Ce mode de réclamation ne dispense pas pour autant les réclamants qui sollicitent une indemnisation de produire des justificatifs, qui plus est lisibles, nécessaires au traitement de leur demande, à commencer par une facture. Les pièces transmises via les médias sociaux ne sont en effet pas toujours lisibles et exploitables, au terme d'un certain nombre de dossiers de médiation que nous avons eu à connaître.

À noter par ailleurs que Léonard, le Chatbot de CHRONOPOST, permet pour sa part une mise en relation avec un conseiller clientèle via le livechat, ce qui est alors tracé au niveau du Service Client. Il en est de même pour Messenger, l'application messagerie de Facebook.

Ensuite, lorsque la réclamation est formulée par voie téléphonique, un dialogue va immédiatement s'instaurer entre le réclamant et le conseiller clientèle, afin de recueillir les informations utiles à la livraison d'un colis, ou pour faire en sorte à ce qu'il soit localisé, (notamment au regard d'instructions de livraison reçues durant l'opération de transport).

La production de pièces, soit d'un écrit, comme par exemple une facture proforma (dans le cadre d'une prestation de transport internationale) ou une copie de la lettre de transport , peut alors être demandé au réclamant pour assurer la livraison de son colis.

CHRONOPOST ne saurait toutefois requérir la production d'un écrit à chaque contact téléphonique d'un consommateur, notamment lorsque le Service Client répond à ses attentes. Cela générerait d'une part une insatisfaction client, et une gestion de réclamations inutiles à traiter.

Les consommateurs dont le colis a toutefois été identifié par le Service Client comme ayant subi une perte de traçabilité, une avarie ou un retard sont toutefois appelés à faire l'objet d'une réclamation écrite eu égard aux conditions générales de vente CHRONOPOST.

Nonobstant, force est de constater que les justificatifs requis au traitement des réclamations ne sont pas toujours produits, ou ils ne sont pas toujours conformes ou lisibles. Telle est la raison pour laquelle le Service Client peut dans un certain nombre de cas être appelé à redemander un certain nombre de justifica-

CHRONOPOST

tifs, (facture, photographies des dommages...), et ce, afin de parvenir à recueillir tous les éléments utiles au traitement d'une réclamation. Justificatifs qui peuvent être produits durant un an à compter de la date de livraison ou de la date prévue de livraison.

En effet, l'article « *prescription* » des conditions générales de vente CHRONOPOST stipule que « *Toutes les actions se prescrivent dans le délai d'un an à compter de la date de la livraison ou du jour où la livraison aurait dû avoir lieu* ».

Il s'agit de la transposition d'un dispositif du droit commun du transport.

En effet, au terme de l'article D. 3222-1 du Code des Transports, Annexe II, et du décret n° 2017- 461 du 31 mars 2017 ayant trait au contrat type applicable aux transports publics routiers pour lesquels il n'existe pas de contrat type spécifique, il est stipulé à l'article 25 que :

« *Toutes les actions nées du contrat de transport et de ses prestations annexes se prescrivent dans le délai d'un an. Ce délai court, en cas de perte to tale, à compter du jour où la marchandise aurait dû être livrée ou offerte et, dans tous les autres cas, à compter du jour où la marchandise a été remise ou offerte au destinataire* ».

L'article 22.1 de ce dernier décret stipule pour sa part dans le dispositif relatif à l'indemnisation pour perte ou avarie que, « Le transporteur est tenu de verser une indemnité pour la réparation de tous les dommages iustifiés dont il est légalement tenu pour responsable ».

Son article 24.3 du décret, relatif à l'indemnisation pour retard à la livraison, prévoit pour sa part que « *En cas de préiudice prouvé résultant d'un retard à la livraison du fait du transporteur, celui-ci est tenu de verser une indemnité qui ne peut excéder le prix du transport (droits, taxes et frais divers exclus)* ».

C'est pourquoi, CHRONOPOST veille au terme de ces derniers dispositifs, à apporter une réponse à ses clients au-delà du délai de deux mois suivant la réception d'une réclamation.

Elle veille déjà en outre, au travers de ses conditions générales vente, à communiquer les coordonnées du Médiateur de la consommation du groupe et ses conditions d'accès au travers de la mention :

« *Le réclamant consommateur a la possibilité, si la réponse de Chronopost ne le satisfait pas ou s'il n'a pas reçu de réponse 2 mois après le dépôt de sa réclamation, de saisir le Médiateur du groupe La Poste, Case Postale Y812, 5 rue du Colonel Pierre Avia, 75757 PARIS CEDEX 15, https://mediateur.groupelaposte.com, qui est compétent pour tout litige concernant l'ensemble des services couverts par les présentes conditions générales de vente. La procédure de médiation est gratuite. Le Médiateur du groupe La Poste peut être saisi par les consommateurs soit directement soit par un intermédiaire (association de consommateurs, avocat, élu, autre Médiateur...)* ».



CHRONOPOST

2. REMBOURSER : gestion des réclamations concernant les enlèvements sur demande pour les envois Chronopost

L'enlèvement sur demande est un service proposé par Chronopost de collecte pour faciliter l'envoi des colis de ses clients en J ou J+1 et ce jusqu'à un mois sur une adresse personnelle ou bien depuis n'importe quel site en France métropolitaine. La collecte est possible sur l'ensemble de la gamme Chronopost. Elle permet d'économiser à ses clients les déplacements et l'attente en point de proximité ou dans les bureaux de poste. Ce service répond à un réel besoin des clients de Chronopost qui réclament toujours plus de flexibilité. Chronopost a également adapté ses outils informatiques afin de rendre ce service plus accessible et rapide.

Certains dossiers sont parvenus en médiation en raison du non-respect des critères d'enlèvement. Par exemple, une demande d'enlèvement avait été expressément planifiée en matinée avant 13h puisque l'expéditeur n'était pas disponible l'après-midi. Le livreur s'est présenté à 16h30 et a indiqué que l'enlèvement était impossible car l'expéditeur était absent. Dans ce cas, il s'agissait du non-respect des directives d'enlèvement.

Si les consommateurs arrivent en médiation, c'est seulement parce qu'ils réclament le remboursement de la prestation mal ou non effectuée. Dans ces cas précis, le Service Client Chronopost, lors de la réclamation initiale, n'en propose pas directement le remboursement. Pourtant, ce dernier devrait détenir tous les éléments prouvant que la responsabilité de Chronopost est engagée dans l'inexécution du contrat. Or, si la prestation ne répond pas de manière évidente aux critères d'enlèvement demandés, ces remboursements sont automatiquement acceptés lors de l'étude des dossiers de médiation par Chronopost.

Je formule donc la recommandation que Chronopost permette à son Service Client de répondre favorablement aux demandes de remboursement dans les cas où la demande d'enlèvement a été mal réalisée. Cela améliorerait la satisfaction client en réduisant le temps de traitement des réclamations sans que le Médiateur soit sollicité, et encouragerait l'utilisation d'un service intéressant, répondant parfaitement aux besoins de la société actuelle.

RÉPONSE DE CHRONOPOST

S'agissant de la prestation Enlèvement Sur Demande, dite ESD, proposée par CHRONOPOST, vous sollicitez, s'agissant des consommateurs qui réclament le remboursement de cette prestation mal ou non effectuée, que le Service Client réponde favorablement à une telle demande.

Je tiens dès lors à préciser que les ESD sont proposés aux clients au terme d'une étude de faisabilité. Il s'agit d'une option proposée par CHRONOPOST.

Les ESD peuvent être programmés le jour même (J) et jusqu'à 7 jours (J+7) au terme de cette étude. Il convient cependant de préciser qu'une collecte demandée le jour même où cette dernière doit être effectuée, pourra être programmée uniquement si les contraintes opérationnelles de l'agence CHRONOPOST dédiée à son exécution, en fonction de son secteur géographique, le permettent.

Par ailleurs, lorsque la prestation ESD est facturée par CHRONOPOST, et qu'elle n'est pas effectuée, à l'instar de quelques dossiers de médiation que nous avons eu à connaître, elle a effectivement lieu d'être remboursée.

Il convient toutefois de souligner que nos services veillent , au moment de la demande de réalisation d'ESD, à requérir le nom de la personne qu'il convient de contacter pour effectuer ce dernier, et l'adresse précise où l'ESD doit être effectuée.

Ainsi, s'il apparaître que les services opérationnels s'emploient à exécuter une prestation d'ESD à une adresse donnée, mais que les informations utiles à la bonne exécution de cette prestation ne devaient pas être suffisamment précises, CHRONOPOST ne saurait de facto être tenue d'indemniser ladite prestation ESD qui aurait été facturée. A fortiori, si cette prestation devait être effectuée par la suite au terme d'informations complémentaires utiles à sa bonne exécution.

En conséquence, le Service Client ne peut pas de manière systématique répondre favorablement aux demandes de remboursement dans les cas où la demande d'enlèvement a été mal réalisée.

Suivi des recommandations 2021

Il me semble important de revenir sur le suivi de la mise en œuvre de deux recommandations phares de l'année précédente, à savoir :

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

La Banque Postale s'est engagée à **rembourser en cas d'absence de preuve d'authentification forte, ce que je constate à la mise en œuvre de mes notifications de position et à la nature des demandes requérants**.

Je note par ailleurs une **amélioration significative dans la capacité à produire les preuves monétiques d'authentification forte, ce qui a pour effet de qualifier l'opération de paiement d'« autorisée ».**

2. Simplifier le parcours de réclamation des clients

De manière significative, i**l peut être relevé la digitalisation du parcours réclamation monétique** ainsi que **la refonte du parcours réclamation clients applicable au 1er janvier 2023** conformément à la recommandation de l'ACPR.

Au regard des sollicitations reçues en 2022 par le Médiateur de la consommation, **il reste nécessaire de mieux clarifier le parcours**. Cela concerne en particulier la cohérence entre les services de La Banque Postale à saisir et ceux adressant les réponses aux réclamations, les requérants me faisant part trop régulièrement de leur étonnement ou leur incompréhension des acteurs à saisir.

Par ailleurs, même si cela n'avait pas été spécifiquement exprimé de la sorte, **j'ai alerté sur la nécessité de mettre au clair le parcours réclamation de certains produits** comme notamment ceux de La Banque Postale Consumer Finance distribués :

- par La Banque Postale SA
- et par chacune des filiales Ma French Bank, SOFIAP et Louvre Banque Privée.

En effet, certaines demandes étant traitées directement par La Banque Postale Consumer Finance et d'autres par le distributeur qui a commercialisé auprès du consommateur le produit, il n'est pas toujours aisé de connaître le canal à saisir par les clients, ni celui avec qui traiter la demande de médiation.



LA BANQUE POSTALE ET SES FILIALES

Recommandations 2022

Au titre de l'année 2022, à partir des enseignements tirés du traitement des demandes de médiation qui m'ont été soumises par les clients de La Banque Postale et de ses filiales, j'ai formulé mes recommandations.

1. PERMETTRE aux clients non équipés de smartphone, tablette ou téléphone mobile de réaliser leur authentification forte en enregistrant un numéro de téléphone fixe français comme numéro de téléphone sécurisé

Afin de répondre aux exigences de la DSP2 et permettre à ses clients d'accéder de manière sécurisée à leurs comptes en ligne et de valider des opérations engageantes dans des conditions de sécurité renforcée (ajout de bénéficiaires de virements, réalisation de virements, paiement en ligne), La Banque Postale propose à l'ensemble de ses clients deux solutions d'authentification forte :

- Certicode Plus, le service d'authentification forte à deux facteurs pour les clients détenteur d'un terminal mobile éligible (smartphone ou tablette). Le client doit utiliser la dernière version de l'application mobile La Banque Postale et saisir le code personnel Certicode Plus qu'il a choisi lors de l'adhésion pour accéder à ses comptes et valider des opérations en ligne ;
- le numéro de téléphone sécurisé (Certicode) pour les clients non équipés d'un smartphone éligible à Certicode Plus mais disposant d'un téléphone mobile : dans cette hypothèse, le client s'authentifie en saisissant son mot de passe Banque en Ligne (BEL) et le code de sécurité reçu par sms sur son téléphone sécurisé.

Pour répondre aux exigences réglementaires, l'accès à la Banque en ligne des clients non équipés d'une des deux solutions d'authentification forte a été bloqué à compter du 2e trimestre 2022.

Dans ce contexte, j'ai été saisi à plusieurs reprises par des requérants non équipés de smartphone ni de téléphone mobile qui souhaitent continuer à accéder à leur BEL (et réaliser des opérations engageantes) en enregistrant un numéro de téléphone fixe comme numéro de téléphone sécurisé (Certicode). Les requérants mettent en avant de nombreux arguments (enregistrement d'un numéro de téléphone fixe autorisé pour les résidents à l'étranger, achat forcé d'un terminal mobile, ligne téléphonique fixe reconnue comme élément d'identification dit élément de possession…) et estiment que la position de La Banque Postale est discriminante et contraire à la Directive. La Direction des services relation clients avec lesquels je me suis entretenu m'a confirmé que l'enregistrement d'un numéro de téléphone fixe en tant que numéro de téléphone sécurisé Certicode n'est dans l'immédiat pas autorisé.

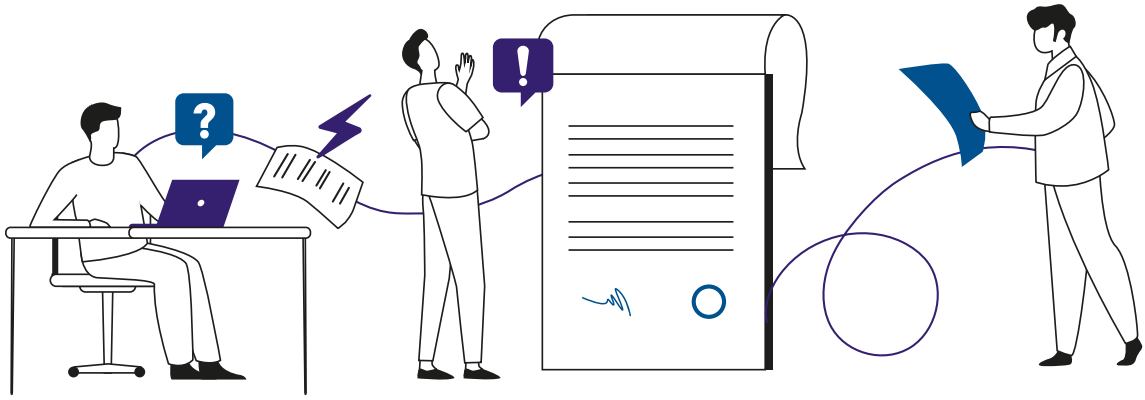
J'ai bien conscience des obligations qui s'imposent aux établissements bancaires dans le cadre de la mise en place de l'authentification forte. Pour autant, il paraîtrait souhaitable que La Banque Postale permette aux clients non détenteur de smartphone, ni de téléphone mobile, d'enregistrer à titre dérogatoire et exceptionnel un numéro de téléphone fixe comme numéro de téléphone sécurisé. Cela contribuerait à renforcer la satisfaction des clients.

RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

La possibilité de réaliser une authentification forte à partir d'un numéro de téléphone fixe français nécessite des évolutions technologiques. La Banque Postale ne prévoit pas à court terme de réaliser de telles évolutions et donc d'offrir la possibilité d'enregistrer un numéro de téléphone fixe français comme numéro sécurisé. La Banque Postale rappelle qu'elle propose déjà à ceux de ces clients non équipés de l'une de ses solutions d'authentification forte, des solutions alternatives pour leur permettre d'accéder à la consultation de leurs comptes ou bien la réalisation d'opérations engageantes :

- En contactant le 3639
- En utilisant les automates Nabanco en Bureau de Poste

2. ACCOMPAGNER le client particulier dans la rédaction d'une contestation de prélèvement non autorisé et/ou d'une demande de révocation d'un mandat de prélèvement



J'ai pu observer à l'occasion de l'instruction de plusieurs saisines portant sur des contestations de prélèvements non autorisés et/ou de demandes de révocation du mandat de prélèvement que le formulaire est souvent mal renseigné ou incomplet. Cela aboutit soit au classement sans suite de la réclamation, soit à un retard de traitement, soit à une mauvaise compréhension de la demande du client.

Dans la mesure où la demande de révocation du mandat de prélèvement et la demande de remboursement des prélèvements contestés figurent sur le même formulaire, cela prête parfois à confusion. Ainsi, certains réclamants ne renseignent que la partie contestation des prélèvements mais oublient de renseigner la demande de révocation du mandat de prélèvement. Cela peut aboutir au refus de remboursement ou à une prise en charge partielle des prélèvements contestés, ceux-ci continuant à être présentés au débit du compte en l'absence de révocation du mandat de prélèvement. Le réclamant doit alors renouveler sa demande, ce qui retarde son traitement et augmente son insatisfaction.

J'observe que généralement les réclamants se sont adressés à leur bureau de poste pour contester des prélèvements non autorisés ou pour révoquer le mandat de prélèvement. Dans leurs courriers qui me sont adressés, ils reprochent au conseiller bancaire ou au chargé clientèle l'insuffisance d'explications sur les délais de contestation de ce type d'opérations et sur la possibilité de révoquer ou suspendre le mandat de prélèvement. Ils m'indiquent souhaiter également un accompagnement lors de la rédaction du formulaire qui s'avère complexe pour certains.

Afin de mieux accompagner ses clients, il paraîtrait souhaitable que La Banque Postale propose une formation ou sensibilisation auprès de la ligne guichet, des chargés clientèle et des conseillers bancaires sur la prise en charge des réclamations portant sur la contestation de prélèvements non autorisés.

Par ailleurs, une aide à la rédaction du formulaire de contestation et ou de révocation d'un prélèvement non autorisé pourrait être proposée sur l'Espace client Internet du type : « comment contester un prélèvement non autorisé ? Aide à la rédaction du formulaire » afin de faciliter les démarches des consommateurs.

LA BANQUE POSTALE ET SES FILIALES

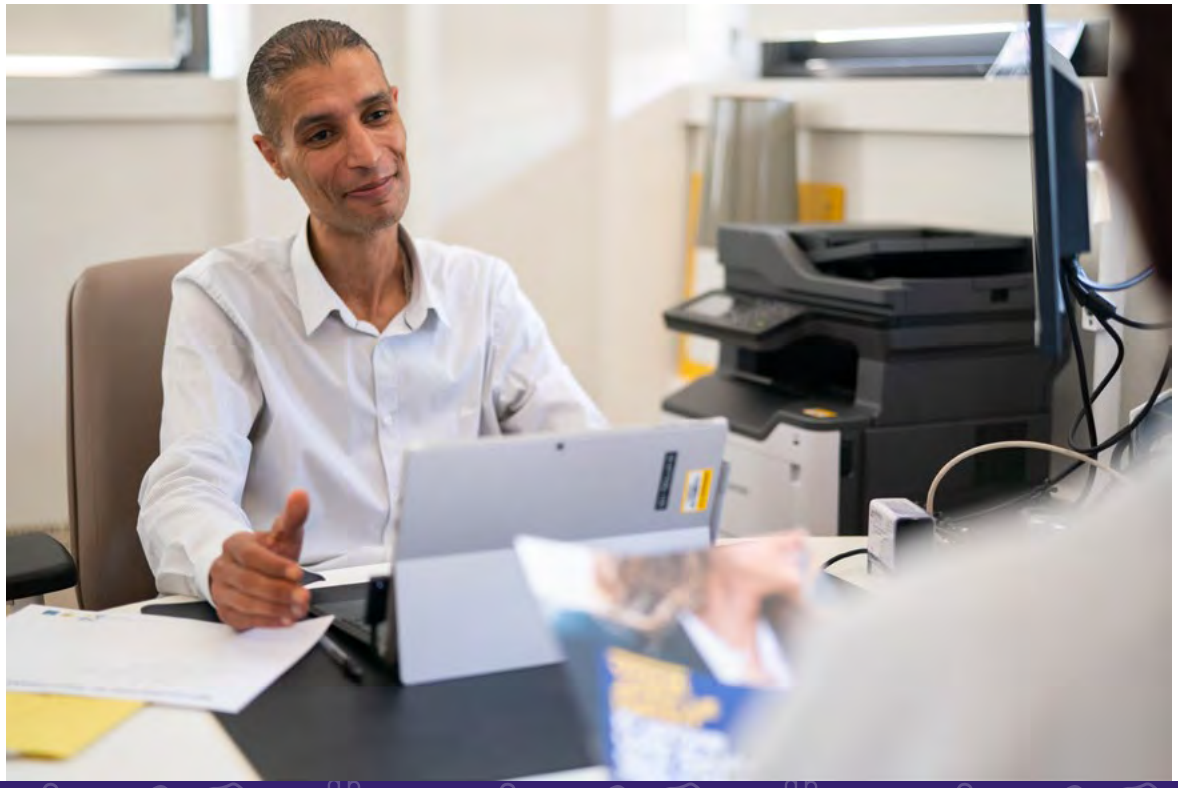
RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

L'utilisation du formulaire de contestation de prélèvement était bien identifiée comme un point d'amélioration de nos process. Des travaux sont en cours en ce sens, certaines actions ont déjà été mises en œuvre, d'autres sont en cours de réalisation.

Deux formulaires (opposition/révocation et contestation/remboursement) ont été créés et seront disponibles dans le courant du mois de février. Précédemment la demande d'opposition/révocation du mandat de prélèvement et la demande de remboursement des prélèvements contestés figuraient sur un formulaire unique. Désormais, pour une meilleure compréhension par le client, ces demandes sont séparées en deux formulaires distincts. Lors de la refonte de ces formulaires, un travail a été effectué sur la rédaction, la présentation et la mise en forme pour les rendre plus lisibles et plus explicites pour le client.

La mise à disposition de ces nouveaux formulaires s'accompagnera d'une communication à destination des agents en Bureaux de Poste et en CREC. Une « Foire Aux Questions » destinée aux clients est en préparation. Elle permettra d'accompagner le client lors de la rédaction des formulaires et sera prochainement disponible sur l'Espace Client Internet.

Il est enfin rappelé que les clients de La Banque Postale, peuvent aussi saisir leurs demandes de remboursement, de révocation ou d'opposition d'un mandat de prélèvement directement depuis leur Espace Client Internet ou leur Application mobile LBP, ce qui permet une prise en charge immédiate de leurs demandes.



3. MODERNISER l'information préalable au rejet des chèques pour insuffisance de provision

Le rejet d'un chèque pour provision insuffisante sur le compte de l'émetteur est prévu par l'article L. 131-73 du Code monétaire et financier :

« *Le banquier tiré peut, après avoir informé par tout moyen approprié mis à disposition par lui le titulaire du compte des conséquences du défaut de provision, refuser le paiement d'un chèque pour défaut de provision suffisante.* »

Le rejet du chèque fait l'objet d'une information à la Banque de France, qui se traduit par une inscription au FCC (fichier central des chèques) qui perdure jusqu'à la régularisation du paiement dans la limite de cinq ans.

Le rejet du chèque est assorti de frais bancaires plafonnés à 30 € ou 50 € selon le montant du chèque.

La Banque Postale s'acquitte de son obligation d'information préalable au rejet d'un chèque au moyen d'un courrier adressé en lettre simple au titulaire du compte. Le chèque apparaît également dans une rubrique dédiée sur l'espace client de la banque en ligne, qui suppose que le client fasse la démarche de la consulter.

Le délai donné à l'émetteur du chèque pour approvisionner son compte et permettre le paiement du chèque est de sept jours à compter de la date de la présentation du chèque. Le délai d'acheminement du courrier consomme une partie de ce délai, ce qui réduit le temps dont dispose le titulaire du compte pour effectuer un versement.

Il semblerait en effet souhaitable que La Banque Postale envisage de transmettre l'information préalable au rejet d'un chèque par sms, courriel ou notification de l'application, en plus ou à la place du courrier papier automatique.

RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

La Banque Postale, consciente de l'évolution des usages, s'engage et déploie de nouveaux moyens de communication pour adresser sa clientèle de façon plus rapide et plus réactive.

Lors d'un incident pour chèque sans provision, le client est actuellement prévenu par courrier complété par un appel téléphonique. En 2023, La Banque Postale fait évoluer sa stratégie et complète son dispositif de communication de manière à informer ses clients de manière plus rapide et plus efficace :

- Désormais, les clients qui utilisent l'e-relevé recevront une communication entièrement numérique à travers un message sécurisé dans leur espace client (les autres clients continuant à recevoir un courrier).
- Pour accélérer la transmission de cette information, La Banque Postale préviendra à l'aide d'un SMS, d'un email ou, à défaut, d'une notification via l'application mobile, l'ensemble des clients disposant d'un numéro de téléphone portable ou d'une adresse email valide.

Il est rappelé que l'intérêt principal de La Banque Postale à travers ce dispositif demeure la satisfaction de ses clients en évitant que leur situation ne s'aggrave du fait d'une communication qui se révélerait trop tardive.

Ces nouveaux moyens de communication seront mis en œuvre à compter du 2e trimestre 2023.

LA BANQUE POSTALE ET SES FILIALES

4. PERSONNALISER, lors du traitement de la réclamation, l'analyse de la situation des clients qui se disent fragiles

Depuis 2019, conformément aux exigences des pouvoirs publics, La Banque Postale a mis en place un système automatique de détection des clients en situation de fragilité financière, afin de leur proposer l'offre spécifique qui leur est destinée ("Formule de compte Simplicité") et leur appliquer un plafonnement mensuels des frais qu'ils subissent en raison des irrégularités et incidents observés sur leur compte.

L'article R. 312 4 3 du Code monétaire et financier donne des principes de détection des personnes en situation de fragilité financière, qui sont laissés à la libre interprétation de chaque établissement bancaire. Les critères de détection adoptés par La Banque Postale sont conformes à ces principes. Toutefois, certains clients revendiquent leur fragilité financière alors qu'ils ne sont pas détectés par le système automatique de détection. En réponse à leurs réclamations, La Banque Postale indique en général que la fragilité est une situation temporaire réévaluée chaque mois, que le fonctionnement de leur compte ne répond pas aux critères de détection et que les frais ont été perçus conformément aux conditions tarifaires. En complément, parfois, elle les oriente vers L'Appui (service d'accompagnement bancaire et budgétaire de La Banque Postale), leur propose d'étudier la Formule de compte Simplicité avec leur conseiller ou leur accorde un geste commercial.

Les analyses menées en médiation ont toujours confirmé le bon fonctionnement du système automatique de détection selon les critères définis par La Banque Postale. Cependant, les analyses effectuées manuellement peuvent conduire à identifier des situations qui relèvent de la fragilité même si elles n'entrent pas dans les critères appliqués par l'algorithme du système automatique. Ainsi, l'algorithme exclut du calcul des ressources les flux créditeurs provenant de sa filiale de crédit à la consommation (La Banque Postale Consumer Finance). La Banque Postale reconnaît donc que les sommes reçues au titre de crédits à la consommation ne sont pas des ressources. Pourtant, des flux reçus d'organismes tiers à La Banque Postale sont intégrés dans le calcul et peuvent conduire à un dépassement du critère automatique de ressources. Il n'est certes pas possible techniquement pour La Banque Postale d'intégrer dans son algorithme l'identification de tous les organismes de crédit à la consommation. En revanche, cette analyse peut être menée avec l'étude des relevés de compte, lors du traitement de la réclamation.

Il semble qu'il conviendrait de sensibiliser une partie des agents chargés de traiter les réclamations pour leur présenter le fonctionnement de l'algorithme et l'esprit dans lequel il est construit. Ainsi, ils seront en situation de pouvoir apporter des réponses personnalisées et adaptées aux clients qui se situent à la limite des critères automatiques. Si leur situation le justifie, ces personnes pourraient obtenir un remboursement plus rapide qui limiterait la détérioration de leur trésorerie.



LA BANQUE POSTALE ET SES FILIALES

RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

La Banque Postale a mis en place depuis 2020 un dispositif solide d'accompagnement des clients rencontrant des difficultés financières, à travers une information dédiée et multicanale (message dans les relevés de compte, messagerie sécurisée, emailing, SMS).

L'ensemble de ses conseillers sont sensibilisés et formés à la proposition de services adaptés (Formule de Compte Simplicité avec plafonnement des frais d'incidents à 20 €/mois dans la limite de 200 €/an, coaching budgétaire gratuit et confidentiel par téléphone via l'Appui, application de gestion budgétaire via Budget Grande Vitesse) afin de répondre aux demandes de nos clients particuliers, que ce soit en Bureau de Poste ou à distance via le numéro de téléphone « 3639 ».

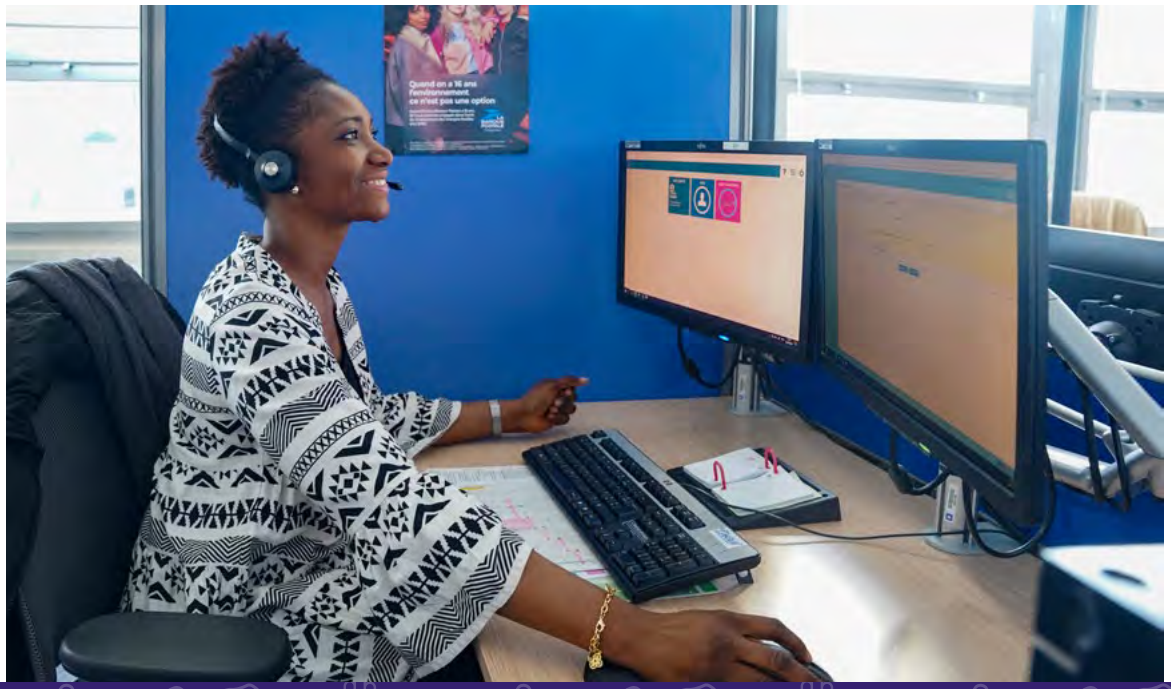
Par défaut, tous les clients identifiés comme fragiles par nos algorithmes bénéficient du plafonnement des frais à 25 € / mois.

Le mécanisme de détection des situations de fragilité financière est complexe, et encadré par la loi.

Outre la détection des situations de fragilité par les collaborateurs de la Banque et du Réseau lors des entretiens réalisés avec nos clients, La Banque Postale a développé un algorithme de détection des situations de fragilité avérées, ainsi qu'un algorithme de détection précoce des situations de fragilité où la probabilité pour un client donné d'être happé par la spirale de la fragilité est calculée.

Afin d'être dans une posture d'accompagnement le plus en amont possible des difficultés financières, La Banque Postale complète ces algorithmes de détection par un accompagnement humain, porté en partie par son service Solution Clients, afin de permettre une analyse personnalisée de la situation financière de chaque client.

La Banque Postale s'engage à toujours mieux servir ses clients en consolidant l'analyse informatique par une analyse humaine, afin que chaque demande client trouve une réponse rapide, claire et adaptée de la part de son service Solution Clients.



5. RENFORCER l'information délivrée aux consommateurs sur l'objet de l'assurance des moyens de paiement « Alliatys / Alliatys Plus »



Je suis régulièrement saisi par des clients qui me font part de leur incompréhension - voire leur déception - de ne pas être couverts par l'assurance des moyens de paiement « Alliatys / Alliatys Plus » après avoir fait l'objet d'une fraude à la carte bancaire.

Les requérants relatent être victimes d'escrocs lors de retraits réalisés auprès d'un distributeur automatique de billets (ces derniers composant un montant de retrait à leur insu et subtilisant les fonds délivrés) ou à l'occasion d'appels téléphoniques ou de messages électroniques lors d'opérations effectuées sur Internet.

Les clients précisent toutefois avoir « *toujours été en possession de leur carte bancaire* » qui n'est donc ni perdue ni volée et « *ne pas avoir communiqué leur code confidentiel* ».

Considérant être couverts par leur assurance des moyens de paiement, ils dénoncent le refus qui leur est opposé au remboursement de l'escroquerie subie et demandent parfois la résiliation du dit contrat d'assurance.

Il apparaît que les clients concernés n'ont pas lu, ou du moins n'ont pas à l'esprit les dispositions générales valant notice d'information afférente à ce contrat qui précisent que la protection des moyens de paiement (cartes et chéquiers mais aussi service de Paiement Mobile Sans Contact) est appliquée « en cas de perte ou de vol ».

Il semblerait souhaitable dans ces conditions que La Banque Postale conçoive un support d'information qui pourrait être joint aux relevés de compte courant postal pour renforcer l'information devant être connue des consommateurs relative à l'objet et les conditions d'application de l'assurance des moyens de paiement « Alliatys / Alliatys Plus ». Des exemples à caractère pédagogique pourraient illustrer ce document de sorte que les souscripteurs appréhendent davantage la pertinence de ce contrat.

LA BANQUE POSTALE ET SES FILIALES

RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

En cas de contestation d'une opération frauduleuse sur une carte bancaire, le client peut être remboursé dans les conditions suivantes :

- Par La Banque Postale dès lors que l'opération entre dans le cadre de la réglementation paiement (DSP2) ;
- À défaut, par La Banque Postale Assurances au titre des garanties de l'assurance des moyens de paiement Alliatys.

Les garanties liées à Alliatys et Alliatys Plus sont explicitées dans un Document d'Information pré contractuel qui est systématiquement remis au client lors de la souscription. Ce « DIPA » définit notamment « ce qui est assuré ». Exemples : « Alliatys intervient en cas de perte ou de vol des moyens de paiement, et la garantie « espèces » ne fonctionne qu'en cas de « vol avec agression ou en cas de malaise, étourdissement, perte de connaissance, accident de la circulation ».

Il est disponible sur simple demande en bureau de Poste et sur le site internet www.labanquepostale.fr.

Pour permettre à nos clients de prendre conscience des enjeux liés à la fraude, et de lutter contre la recrudescence des cas, La Banque Postale dédie un espace de sensibilisation au sujet et une « Foire Aux Questions » sur son site institutionnel www.labanquepostale.fr.

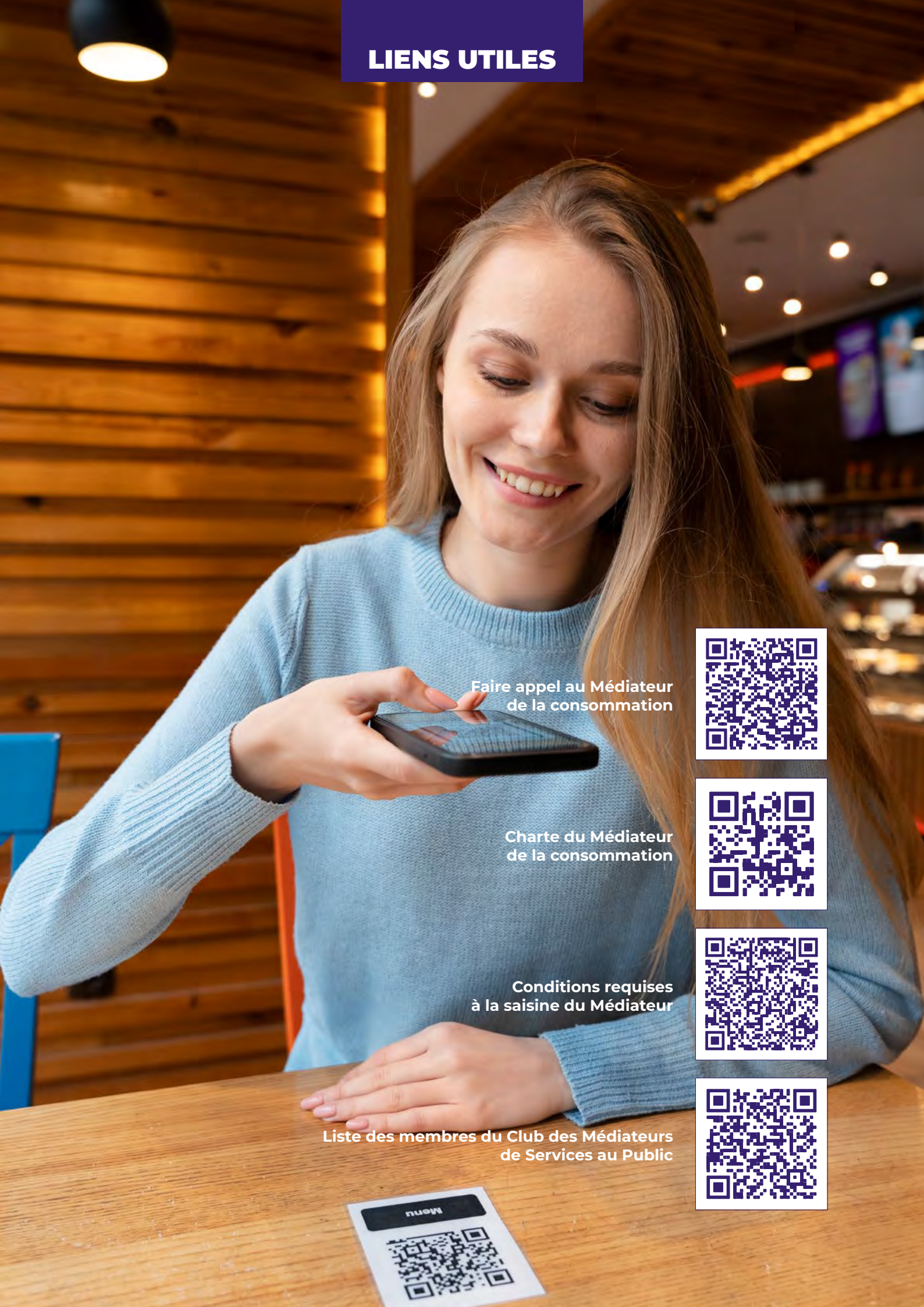
En parallèle, La Banque Postale accompagne depuis plusieurs années sa clientèle sur ce sujet à l'aide d'un plan global de communication dédié à la fraude (à la carte bancaire, aux virements, aux chèques ...) et via de multiples médias, selon un cadencement lissé sur l'année : emails, encart sur le Relevé de Compte ou messages, bannières, notifications App & Bel et sur les Réseaux Sociaux (bannière, Vidéos Fraude, Escape Game), etc.

Parmi ces communications il est notamment et systématiquement rappelé « (..) que La Banque Postale ne (vous) demandera jamais de fournir (vos) informations bancaires (codes de carte bancaire, de sécurité ...) », ce qui constitue l'un des cas les plus répandus de fraude.

Toutefois, consciente de l'importance de ce sujet, La Banque Postale continuera tout au long de 2023 de renforcer son dispositif de communication à travers plusieurs actions de sensibilisation :

- Les relevés de compte de mars 2023 comprendront un encart dédié à la vigilance contre la fraude ;
- Le courrier accompagnant la réception d'une carte bancaire a été réécrit pour sensibiliser les clients au bon usage « anti-fraude » : en place depuis fin 2022, il sera redesigné en mars 2023 ;
- Un plan de communication « Alliatys », sera diffusé au printemps 2023, pour renforcer l'information auprès des clients mais aussi des conseillers, sur les garanties qu'elles offrent (sous forme de vidéo présentant des exemples pédagogiques pour les conseillers, d'un email clients via la messagerie sécurisée et d'un renforcement de la « Foire Aux Questions » disponible en ligne avec une réponse à la question « Quelles sont les situations couvertes par Alliatys ? »).

LIENS UTILES



Faire appel au Médiateur de la consommation

Charte du Médiateur de la consommation

Conditions requises à la saisine du Médiateur

Liste des membres du Club des Médiateurs de Services au Public



https://mediateur.groupelaposte.com

03/2023 - Médiateur de la consommation auprès du groupe La Poste - Droits réservés
ISSN 2648-9708
Conception et réalisation : caractère
Crédits photo : La Poste, Kim Redler, Freepik
Impression : Le magasin du Print