

PRÉAMBULE
COURRIER
COLIS
GEOPOST
RÉSEAU LA POSTE
LA BANQUE POSTALE
ANNEXE

RAPPORT **2017**

# LE MÉDIATEUR DU GROUPE LA POSTE

LE GROUPE LA POSTE



# LETTRE AU PRÉSIDENT

**Monsieur Philippe WAHL**

Président-directeur général
du Groupe La Poste

Paris, le 25 avril 2018

**Monsieur le Président,**

J'ai le plaisir de vous remettre mon rapport d'activité pour l'année 2017.

Par le nombre d'affaires traitées et de litiges résolus, cette année encore, la médiation semble avoir répondu aux attentes des consommateurs cherchant à faire valoir leurs droits vis-à-vis des différentes branches de l'entreprise. La démarche de médiation, fondée sur le droit et l'équité, contribue au développement responsable des activités du Groupe et à la promotion de ses valeurs.

L'année 2017 s'est traduite par un fort accroissement de la demande de médiation des clients de La Poste. 15 050 dossiers ont été ouverts, soit une augmentation de 17 % par rapport à l'année précédente. Cette évolution touche différemment les activités du Groupe, en croissance pour le Courrier et pour le Colis et en forte croissance pour La Banque Postale. L'information diffusée par La Poste sur le dispositif de médiation explique en partie cette importante demande, favorisée parfois par les agents eux-mêmes, qui conseillent sa saisine aux clients insatisfaits.

L'application des dispositions légales, relatives à la non-recevabilité des dossiers, a conduit à déclarer recevables pour une médiation 3 832 demandes, qui se sont traduites par l'émission d'un avis, toujours suivi par les services de l'entreprise et accepté par le client dans 88 % des cas, réglant ainsi le litige.

Les délais moyens d'émission des avis ont été, en 2017, de l'ordre de 46 jours et donc inférieurs aux deux mois prévus par la Charte du Médiateur. Ce résultat constitue une vraie réussite, à la fois pour les Services Clients de La Poste, qui disposent désormais chacun d'une instance Recours, et pour mes équipes. Les différentes branches ont été cependant informées de la nécessité de rendre plus performante leur instance recours, afin que l'action du Médiateur en soit facilitée.

Les enseignements tirés du règlement des litiges m'ont permis de formuler des propositions de réforme aux services en tenant compte des attentes des clients et des procédures internes. Ces mesures, dont certaines sont des évolutions de processus, ont été émises en vue d'améliorer les relations entre les clients et les différentes branches du Groupe.

La nouvelle formule dématérialisée de ce rapport devrait permettre de sensibiliser le plus grand nombre aux enjeux de la médiation.

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

**Pierre SÉGURA**

# SOMMAIRE


**I.** PRÉAMBULE **p. 4/7**

**II.** DEMANDES DE MÉDIATION RELATIVES AU COURRIER **p. 8/17**

**III.** DEMANDES DE MÉDIATION RELATIVES AU COLIS **p. 18/27**

**IV.** DEMANDES DE MÉDIATION RELATIVES À GEOPOST **p. 28/33**

**V.** DEMANDES DE MÉDIATION RELATIVES AU RÉSEAU LA POSTE **p. 34/37**

**VI.** DEMANDES DE MÉDIATION RELATIVES À LA BANQUE POSTALE **p. 38/63**

**VII.** ANNEXE **p. 64/72**


*Pour examiner les 15 050 demandes de médiation que j'ai reçues en 2017, et qui se sont traduites par l'émission de 3 832 avis, j'ai pu compter sur le fort engagement de mes équipes qui les ont traitées dans les meilleures conditions. Pour cela, je les remercie sincèrement.*

*Mes collaborateurs et moi-même remercions également les différents services de La Poste, Directions du Siège et des Branches, Directions Territoriales, Services Clients et filiales qui ont facilité par leur action la bonne conduite de notre mission.*

**Pierre SÉGURA**



PARTIE I.

# PRÉAMBULE

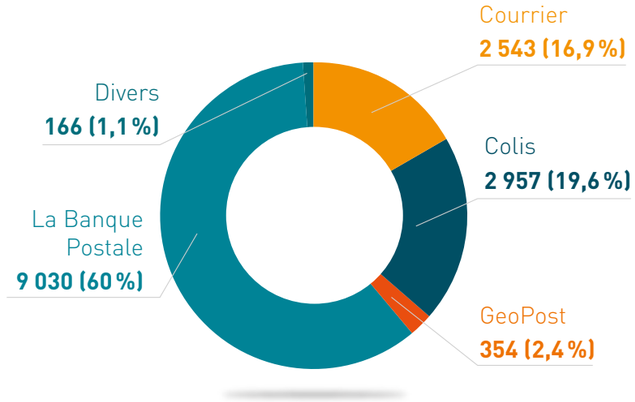
**Statistiques** générales d'activité p. 5/7

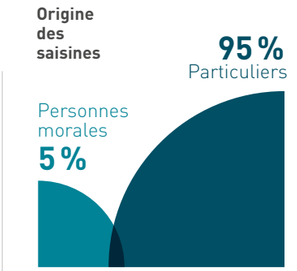


## **Statistiques** générales d'activité

**15 050** saisines reçues (+ 17 % par rapport à 2016) dont **3 832** recevables donnant lieu à avis (+ 2,3 % par rapport à 2016)

### RÉPARTITION DES **SAISINES REÇUES**



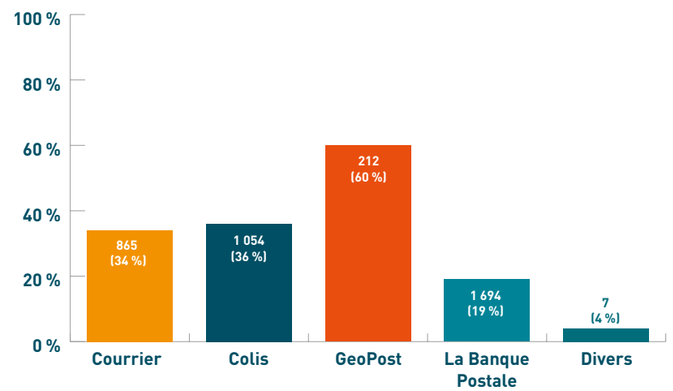




**88 %**
**des avis acceptés par le plaignant**

**65 %**
**des avis favorables et partiellement favorables aux plaignants**

**Délai d'émission moyen des avis :**
**46 jours**

### PART DES **SAISINES RECEVABLES,** DONNANT LIEU À AVIS




Le taux de recevabilité diminue régulièrement depuis plusieurs années à cause d'une baisse de la qualité globale de la saisine. Ce phénomène est ressenti aussi auprès des services clients et d'autres médiations de différentes entreprises.

## LA DEMANDE GLOBALE DE MÉDIATION

L'année 2017 a enregistré une croissance de 17 % du nombre total de demandes de médiation reçues.
3 832 saisines ont été recevables pour une médiation, en augmentation de 2,3 % par rapport à 2016. La proportion des saisines recevables par rapport au total des demandes reçues est de 25 % contre 29 % en 2016. Depuis plusieurs années, le taux de recevabilité diminue régulièrement en raison de la baisse de la qualité globale de la saisine. Ce phénomène est général. Il est perçu par les Services Clients de La Poste, mais aussi par les médiations d'autres entreprises.
Les saisines non recevables sont en hausse de 22 %. Elles s'élèvent à 11 218, soit 75 % du total des saisines reçues.
Elles représentent une charge de travail considérable pour le Médiateur, car elles doivent être identifiées et analysées. Beaucoup d'entre elles résultent de demandes d'actes de gestion ne relevant pas de la médiation. Les autres saisines sont non recevables, car parvenues prématurément au Médiateur, sans avoir parcouru l'intégralité du processus pour être soumises à son examen.
Ceci démontre que les clients du Groupe La Poste ne savent toujours pas précisément à qui ils doivent s'adresser pour formuler une réclamation, ou pour faire part d'un grief, ou encore pour accomplir une formalité. C'est pourquoi ils contactent souvent en toute bonne foi, mais à tort, le Médiateur.
À cet égard, il faut souligner que les Conditions Générales de Vente dans leur version du 1er janvier 2017 de la Branche Services-Courrier-Colis stipulent explicitement l'obligation pour le client de s'être adressé à un service clients, en premier et en second niveaux (appelé Recours) avant de solliciter le Médiateur. Il est particulièrement regrettable que les Services Clients au premier niveau ne précisent pas cette obligation, dans les réponses qu'ils formulent aux réclamations qu'ils reçoivent. La médiation a plusieurs fois demandé l'ajout de cette clarification qui ferait gagner un temps précieux à l'ensemble des acteurs (réclamants, Services Clients, Médiateur), mais en vain et sans qu'une explication de ce refus lui soit donnée.
D'ailleurs, les services de La Poste eux-mêmes sont parfois enclins par facilité, à inciter le client à s'adresser au Médiateur, notamment quand ils ne savent pas comment résoudre certains litiges.

## ÉVOLUTION DU NOMBRE DE SAISINES REÇUES PAR ANNÉE

Chaque saisine donne lieu à l'ouverture d'un dossier et chaque pièce qui le compose est minutieusement examinée, faisant l'objet d'un traitement individualisé. Cet examen est l'ultime possibilité de recours amiable pour la résolution de son litige.
De plus, le concept de médiation est de plus en plus connu et reconnu. Tous les secteurs de la consommation sont aujourd'hui pourvus d'une médiation définie par la loi et cela contribue et renforce la notoriété du Médiateur.
Enfin, les plaignants qui obtiennent une résolution amiable de leurs litiges, rapide, personnalisée et gratuite, deviennent ensuite des prescripteurs favorables à la médiation.



## L'ORIENTATION DES SAISINES

Chaque saisine est étudiée attentivement par le Médiateur afin de déterminer précisément l'orientation optimale à lui donner pour qu'elle bénéficie ensuite du traitement le plus efficient et le plus approprié. L'orientation est un acte fondamental et structurant qui permet de répondre au mieux aux attentes du plaignant. Le plaignant est un client du Groupe La Poste et son degré de satisfaction et de confiance dans celui-ci est directement corrélé à la façon présidant au traitement et au règlement de son litige.
La saisine recevable pour une médiation est prise en charge par les services du Médiateur. La saisine non recevable est retournée au plaignant avec la cause de non-recevabilité et les coordonnées du service de La Poste, auquel un dossier complet doit être adressé pour traitement. Ce sont les saisines qui n'ont pas fait l'objet d'une réclamation préalable ou qui n'ont pas été soumises à un service Recours au deuxième niveau. Il s'agit donc de litiges parvenus prématurément au Médiateur. 95 % des saisines proviennent de particuliers et 5 % de personnes morales. Les saisines indirectes, formulées par un intermédiaire, représentent 5 % du total, taux stable depuis cinq ans. Les associations de consommateurs sont intervenues pour 100 saisines, soit 14 % du total des saisines indirectes, mais seulement 1 % du total général. Les avocats, conseils, tuteurs, curateurs et mandataires ont porté 403 saisines à la connaissance du Médiateur, ce qui représente 58 % des saisines indirectes. Ce sont ensuite le Défenseur des droits et d'autres médiateurs qui interviennent le plus en tant qu'intermédiaires. Le nombre de saisines formulées par Internet croît significativement de 73 % par rapport à 2016. 26 % des saisines sont émises via Internet contre 18 % l'année précédente. Toutefois, Internet est diversement utilisé. Pour le Courrier, 51 % des saisines sont électroniques, 53 % pour le Colis, 53 % également pour Chronopost mais 10 % seulement pour La Banque Postale. Concernant le Courrier, le Colis ou Chronopost, le plaignant utilise naturellement l'outil informatique, mais il est probablement plus réservé quand il s'agit de transmettre des informations confidentielles comme ses données bancaires. Le taux d'utilisation de l'électronique est un phénomène général, renforcé par la qualité du site du Médiateur qui offre ergonomie, pédagogie et simplicité.







## RÉPARTITION DES SAISINES PAR BRANCHE DU GROUPE LA POSTE

Le rapport s'articule en distinguant successivement l'activité Courrier, l'activité Colis, l'activité GeoPost (Chronopost), l'activité Réseau La Poste et La Banque Postale.
Dans un contexte de baisse structurelle des volumes acheminés et distribués, avec 2 543 saisines, l'activité Courrier enregistre une croissance de 8 %. Les saisines Courrier représentent 17 % du total des saisines et 22 % des saisines recevables.
Le taux de recevabilité est de 34 %.
Dans un contexte de croissance du trafic, 2 957 saisines sont relatives à l'activité Colis en augmentation de 12 %.
Elles représentent 19,6 % du total des saisines et 27 % des saisines recevables.
Le taux de recevabilité est de 36 %. Les saisines GeoPost résultent exclusivement en 2017 des saisines Chronopost. Le volume de saisines Chronopost augmente considérablement passant de 195 en 2016 à 354 en 2017. Le taux de recevabilité est de 60 %. Les saisines relatives à La Banque Postale continuent de croître et s'établissent à 9 030. Elles représentent 60 % du total des saisines, mais seulement 19 % d'entre elles sont recevables. Moins de 1 saisine sur 5 est recevable. Ce sont donc clairement les plaignants de La Banque Postale qui méconnaissent le plus la procédure pour saisir correctement le Médiateur. La matière étant sensible, les litiges exprimés contiennent aussi parfois des appels à l'aide lancés au Médiateur.
La catégorie « divers » avec 166 saisines s'établit à 1,1 % des saisines reçues.
Le taux de recevabilité est de 4 %. Il s'agit essentiellement de saisines portant sur des sujets hors du champ de compétence du Médiateur du Groupe La Poste.
Les plaignants sont aussitôt invités à s'adresser au service compétent, La Poste Mobile par exemple, dont l'adresse postale leur est communiquée.



## NOMBRE D'AVIS ÉMIS

3 832 avis ont été émis en 2017 en légère augmentation de 2,3 %. 865 avis portaient sur l'activité Courrier, soit une augmentation de 4 %.
1 054 avis concernaient le Colis, soit une diminution de 9 %, démontrant la qualité du travail des Services Clients qui traitent plus vite la réclamation et qui indemnisent au besoin plus rapidement.
212 avis étaient relatifs à l'express avec Chronopost, soit une augmentation de 37 %, mais sur des volumes relativement faibles.
Pour La Banque Postale ce sont 1 694 avis qui ont été émis pour 9 030 saisines reçues du fait d'un taux de recevabilité particulièrement faible de 19 %.
Sept avis ont porté sur des sujets divers, mais délicats tels que l'altération de timbres de collection apposés pour affranchissement, la légalité des pièces d'identité, les modifications des heures d'ouverture de bureaux de poste et la communication afférente, ou encore les modalités d'annonce de fermeture temporaire de bureaux de poste pour cause de travaux. Le délai d'émission des avis est stationnaire pour s'établir à 46 jours. Il reste nettement inférieur à l'objectif de 2 mois précisé dans la Charte du Médiateur. À noter que la loi prévoit un délai de réponse au plaignant moins favorable, puisque fixé à 3 mois.
Le délai d'émission de l'accusé de réception est de 3 jours. Le délai de transmission par les services de La Poste des pièces nécessaires pour l'instruction du dossier s'est encore dégradé de 4 jours, et s'établit ainsi à 26,5 jours. Le montant global des indemnisations proposées par le Médiateur à La Poste, pour versement au plaignant, a diminué de 8 %. Le montant moyen de l'indemnisation est 417 €.




PARTIE **II.**

# DEMANDES DE MÉDIATION RELATIVES AU **COURRIER**

Éléments **statistiques** p. 9/11

**Exemples** de médiation p. 12/15

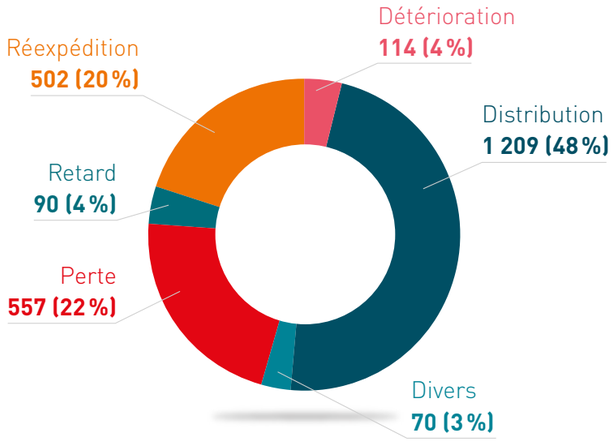
**Recommandations** du Médiateur p. 16/17



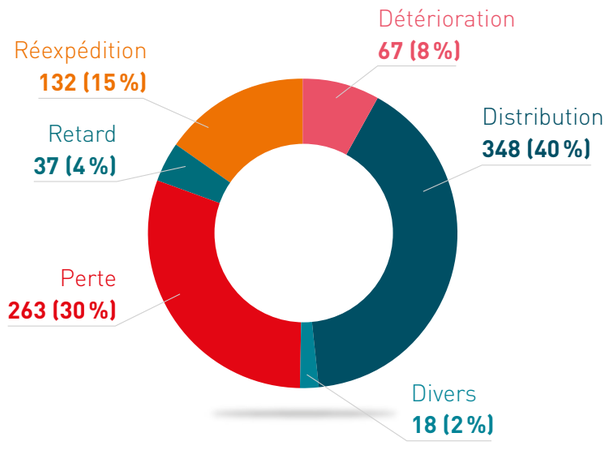
## Éléments **statistiques**

**2 543** saisines reçues (+ 8 % par rapport à 2016) dont **865** recevables donnant lieu à avis (+ 4 % par rapport à 2016)

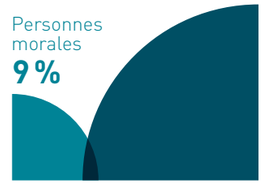
### RÉPARTITION DES **SAISINES REÇUES**




### RÉPARTITION DES **SAISINES RECEVABLES,** DONNANT LIEU À AVIS




**Origine des saisines**




**90 %**
**des avis acceptés par le plaignant**

**78 %**
**des avis favorables et partiellement favorables aux plaignants**

**Délai d'émission moyen des avis :**
**36,5 jours**

## L'ORIGINE DES SAISINES

2 543 saisines ont été reçues en 2017 en augmentation de 8 %. Le taux d'intermédiation fléchit à 2 %. Le taux de saisines par Internet est de 51 %. 865 avis ont été émis dont 78 % ont été favorables ou partiellement favorables pour le plaignant. Les délais de traitement s'améliorent nettement pour s'établir à 36,5 jours. Le montant moyen d'indemnisation est 102 €. 98 % des saisines émanant de particuliers ou de personnes morales, ont directement été adressées au Médiateur. 52 saisines seulement ont été portées par un intermédiaire dont 7 par des associations de consommateurs. 11 saisines l'ont été par le Défenseur des droits. 11 autres saisines ont été présentées par des avocats, conseils, tuteurs, curateurs et mandataires. 9 % des saisines proviennent de personnes morales, associations, syndicats, collectivités territoriales, ou entreprises, PME et TPE. 51 % des saisines ont été formulées par Internet via le site du Médiateur.
Ce taux progresse régulièrement du fait de l'appropriation de l'outil informatique par toutes les catégories de population, mais aussi grâce au caractère didactique du site du Médiateur.

## LA RÉPARTITION PAR CATÉGORIE DE LITIGES

Le nombre de saisines augmente de 8 % dans un contexte de baisse tendancielle du trafic. Cette année encore, ce sont les conditions de distribution qui constituent la principale source des litiges avec 48 % des saisines. Ce taux est en croissance continue depuis plusieurs années, probablement car la distribution est l'essence même de l'activité Courrier. Elle concerne aussi bien le destinataire que l'expéditeur. Ce sont toutes les composantes qui peuvent être impactées, que ce soit les multiples missions du facteur, l'accessibilité à la boîte aux lettres et le raccordement postal, les conditions de remise des objets ordinaires ou à la personne (recommandés), etc. Le terme « distribution » est donc un générique qui englobe la distribution d'un objet à proprement parler, mais aussi toute l'organisation amont et aval de la distribution elle-même. La deuxième source de litiges est la perte qui a induit 557 litiges, en augmentation de 7 %.
La troisième cause génératrice de litiges est la réexpédition qui représente 502 saisines, mais en diminution de 9 %.

## LA RECEVABILITÉ DES SAISINES

865 saisines ont été recevables, soit une augmentation de 4 %. Le taux de recevabilité des saisines régresse légèrement à 34 %. Ceci résulte de l'appauvrissement qualitatif de plus en plus marqué de la rédaction des saisines. La médiation reçoit toujours davantage des dossiers sans substance, pas ou peu étayés de pièces, voire seulement déclaratifs. Il peut s'agir aussi de demandes inappropriées, de saisines trop précoces sans que les services clients aient été sollicités, en premier ou deuxième niveau. Le nombre de saisines non recevables en atteste, atteignant le nombre de 1 678, en augmentation de 11 %.
Une saisine non recevable est retournée immédiatement au plaignant qui est, dès lors, invité à la transmettre au Service Client de Libourne, afin d'y recevoir le traitement ad hoc, en première instance ou bien en recours. Si la réponse ne le satisfait pas, ou faute de réponse, le plaignant peut à nouveau solliciter le Médiateur. Ainsi, 147 saisines sont devenues recevables pour une médiation, après avoir été non recevables.
Pour l'essentiel, les saisines non recevables consistent en des demandes prématurées de plaignants qui, impatients de voir leur litige résolu, présument que la solution est facile à trouver. En escomptant gagner du temps, ils occultent à tort l'interlocuteur de premier ou second niveau susceptible de leur procurer les explications nécessaires, leur prodiguer des conseils pour l'avenir et leur proposer une solution appropriée.
Les taux de recevabilité les plus forts sont classiquement afférents aux litiges intervenus sur la chaîne de traitement dans sa globalité, tels la détérioration, la perte ou le retard, avec des taux de recevabilité respectifs de 59 %, 47 % et 41 %. Pour ces trois natures de litiges, le plaignant en suppose la complexité, s'adresse plus spontanément au service client, et sait attendre la réponse.

## LES SAISINES RELEVANT DE L'INTERNATIONAL

Le terme « international » signifie les flux à l'import et à l'export. 127 saisines relevant de l'international ont été recevables, en augmentation de 26 %. L'international représente 15 % du total des saisines recevables. La principale source des litiges est la distribution qui représente 46 %, suivie de la perte avec 38 %.
La particularité des flux transfrontaliers est que leur instruction requiert l'intervention ou le concours d'un opérateur postal étranger. Un temps additionnel souvent conséquent pour traiter le litige peut être nécessaire.
De plus, pour certaines provenances ou destinations, le suivi informatique des objets peut être lacunaire voire inexistant, avec le risque que l'instruction ne débouche sur aucun résultat exploitable.

## LES AVIS ÉMIS

865 avis ont été émis. Le Service Client Courrier est l'interlocuteur principal du Médiateur. La quasi-totalité des saisines recevables lui ont été transmises pour obtenir les pièces complémentaires au dossier et des éléments d'analyse.
Les ex-directions Services-Courrier-Colis (DSCC) territoriales ont été sollicitées marginalement, et seulement pour les litiges nécessitant de détecter les causes des litiges au plus près de l'endroit où elles sont apparues. Ce fut notamment le cas pour les problèmes de comportement du facteur à l'égard du client, ou de raccordement postal à l'instar du CIDEX.
D'autres entités telles PhilaPoste ou Médiapost ont été concernées sur des sujets spécifiques relevant de leurs compétences respectives. 78 % des avis ont été favorables ou partiellement favorables pour le plaignant.



DEMANDES DE MÉDIATIONS RELATIVES AU COURRIER / **Éléments statistiques**

## LES DÉLAIS DE TRAITEMENT

Avec un gain de 6 jours, les délais de traitement se sont très nettement améliorés. Ils sont très inférieurs à l'objectif de deux mois que s'est fixé le Médiateur. Rappelons que la loi est moins ambitieuse en cela qu'elle prévoit l'émission de l'avis dans un délai inférieur à trois mois. Le délai moyen est la résultante des délais respectifs de chaque étape d'une saisine. Le respect du délai de chacune des étapes est crucial pour la garantie de la performance globale. L'accusé de réception de la saisine, recevable ou non recevable, est envoyé au plaignant sous 3 jours en moyenne. 25 jours s'écoulent entre la demande des pièces complémentaires aux services de La Poste et leur réception, en amélioration d'un jour. À l'issue de quoi 11 jours, en amélioration de 6 jours, sont nécessaires pour l'instruction du dossier, la rédaction de l'avis et son envoi au plaignant. La maîtrise des délais relève d'un souci constant de donner au plaignant, et aussi à La Poste, une réponse la plus rapide possible, qualitative et porteuse d'une proposition de solution convenant au mieux aux parties.




## LES INDEMNISATIONS SUITE À AVIS

Pour 64 % des avis, le Médiateur a formulé une proposition d'indemnisation. Le montant global est de 56 k€, en augmentation de 31 %. Le montant moyen des indemnisations est de 102 €. L'octroi d'une indemnisation ou d'un geste commercial restaure la relation de confiance du plaignant dans Le Groupe La Poste, même si la somme proposée est souvent d'un montant modeste.

**NOMBRE DE LITIGES PAR TRANCHE D'INDEMNISATION**

| Indemnisations | Nombres | % | Valeur |
|---|---|---|---|
| < 15 € | 73 | 13 % | 636,16 € |
| 15 € à 29 € | 143 | 26 % | 2 997,25 € |
| 30 € à 99 € | 229 | 41 % | 11 991,55 € |
| 100 € à 299 € | 66 | 12 % | 10 542,15 € |
| 300 € à 1 000 € | 37 | 7 % | 17 410,65 € |
| > 1 000 € | 4 | 1 % | 12 808,00 € |
| Total | 552 | 100 % | 56 385,76 € |

## LE TAUX DE RÉUSSITE

90 % des 865 avis ont été acceptés par les plaignants. Ce taux satisfaisant atteste que les avis permettent la résolution définitive des litiges. La totalité des avis et des préconisations contenues a été acceptée et aussitôt mise en œuvre par les services de La Poste. C'est un indice de satisfaction, tant du point de vue des plaignants que de celui de La Poste, témoignant de la qualité du processus clair et efficace de médiation, et de sa maturité. Pour preuve, alors même que la conclusion de l'avis ne leur était pas favorable, certains plaignants ont néanmoins témoigné au Médiateur leur satisfaction d'avoir vu leur litige instruit de façon personnalisée et minutieuse.

DEMANDES DE MÉDIATION RELATIVES AU COURRIER / **Exemples de médiation**

# Exemples de **médiation**



## L'UTILISATION D'UNE LETTRE DE TRANSPORT NATIONALE POUR UN ENVOI À DESTINATION DE L'ÉTRANGER CONSTITUE UNE FAUTE DE CONSEIL DU GUICHETIER QUI ENGAGE LA RESPONSABILITÉ DE LA POSTE

### LE LITIGE

Monsieur C. se rend à son bureau de poste pour envoyer en réparation son « iPhone », d'une valeur de 312 €, à l'adresse de son fabricant au Royaume-Uni.
L'agent du guichet – qui prend en charge sa demande – l'oriente vers le produit « lettre suivie nationale » et effectue à sa place l'opération d'affranchissement à l'automate.
Quelque temps après, Monsieur C. dépose une réclamation pour envoi non parvenu.
Il reçoit une réponse de La Poste qui lui indique qu'aucune recherche ne peut être effectuée concernant son envoi, parce qu'il a utilisé un numéro de suivi réservé aux envois nationaux pour sa « lettre suivie » destinée au Royaume-Uni.
Estimant être victime à la fois d'un « défaut de conseil » de la part de l'agent du guichet et d'une « perte de son droit à réclamation », Monsieur C. saisit le Médiateur.

### L'ANALYSE

L'enquête de médiation confirme que la « lettre suivie » litigieuse a été prise en charge par le bureau de poste de S., le 11 mai 2017. En l'absence de tout enregistrement ultérieur, le Médiateur considère la « lettre suivie » litigieuse comme perdue.
Sachant qu'« en cas de perte, La Poste s'engage à indemniser contractuellement le client à hauteur de l'équivalent d'une "lettre suivie" identique à celle sur laquelle porte la réclamation », le Service Client Courrier propose de rembourser à Monsieur C. la somme arrondie de 5 € correspondant au montant des frais de port de son envoi « lettre suivie ».
Estimant que les conseils prodigués au dépôt à Monsieur C. ne sont pertinents ni en termes d'assurance (pour un envoi de 300 €), ni en termes de choix du produit (parce que la « lettre suivie nationale » a été utilisée pour un envoi destiné à l'international), le Médiateur considère que la responsabilité de La Poste doit être engagée sur le fondement de la faute.

### LA CONCLUSION

**Dans ces conditions, le Médiateur a émis l'avis que La Poste indemnise Monsieur C. du montant de son préjudice, sur le fondement de la faute de conseil, malgré la clause limitative de responsabilité normalement applicable en cas de perte d'une « lettre suivie internationale ».**

## L'IMPORTANCE DU RACCORDEMENT POSTAL

### LE LITIGE

Depuis qu'elle a acheté sa maison, en 2009, Madame G. se plaint de la qualité défaillante de la distribution de son courrier. Elle a formulé au moins vingt réclamations depuis 2014.
Afin d'optimiser ses chances de recevoir son courrier, elle doit faire mentionner le nom de sa voie, chemin de R., ainsi que la mention « Quartier du G.C. » sur les courriers devant lui être adressés.
Elle signale que ses trois voisins reçoivent correctement leurs courriers, mais que la distribution du sien dépend de la qualité du personnel présent au centre de distribution. Selon qu'il y a des agents titulaires ou remplaçants, les envois sont, ou non, remis dans sa boîte aux lettres.
Maintes fois prévenu, le centre de distribution l'assure, continuellement mais sans effet notable, que tout est conforme.

### L'ANALYSE

Au moment de la saisine, les facteurs remplaçants ont reçu comme consigne de ne plus renvoyer de courriers aux expéditeurs sans l'aval d'un encadrant. Cette consigne, qui dépend de la réactivité des personnels concernés, limite les erreurs mais ne peut perdurer.
Contactée au cours de l'instruction du litige, l'Instance Recours de la Direction du Courrier apporte les précisions suivantes.
Madame G. habite une maison individuelle dont la boîte aux lettres, normalisée, se trouve en bordure de propriété. Aucune raison liée à l'implantation de la boîte aux lettres ou à l'état de la chaussée ne peut expliquer les dysfonctionnements répétés dont la plaignante est victime.
Les difficultés proviennent des facteurs remplaçants qui peinent à localiser son domicile. En effet, il s'avère que le Chemin de R., qui est distribué par deux tournées de distribution différentes, n'est que partiellement numéroté. De plus, il apparaît que les numéros et les appellations varient sur cette zone.
La consultation du site « cadastre.gouv » montre que le domicile de la plaignante est situé au numéro 47. La consultation du site Google Maps confirme le numéro, mais situe ce domicile dans le chemin du G.C.
Une vérification du nom exact de la voie et du numéro de l'habitation de Madame G. s'avérait donc souhaitable avant que celle-ci n'appose le numéro à proximité ou sur sa boîte aux lettres.
En définitive, il est apparu qu'en l'absence de raccordement postal, Madame G. devait se rendre en Mairie afin qu'un numéro de voie lui soit régulièrement attribué et qu'elle puisse le communiquer à ses principaux correspondants ainsi qu'à la Plateforme de Distribution du Courrier.

### LA CONCLUSION

**Le Médiateur a émis l'avis que La Poste se rapproche de Madame G., pour l'aider à définir son adresse exacte, en demandant au facteur de proximité de l'accompagner auprès des services administratifs concernés.**

**Cet accompagnement a permis un bon enregistrement de l'adresse de la plaignante et le rattachement de l'habitation de Madame G. à une seule tournée de distribution.**

## LA CONTESTATION ET LA CHARGE DE LA PREUVE POUR LA DISTRIBUTION D'IMPRIMÉS

### LE LITIGE

Madame S. contracte avec La Poste, pour la distribution d'imprimés sans adresse, sur une zone géographique et une période, contractuellement déterminées.
A la suite de cette distribution, des appels téléphoniques sont échangés, entre la contractante mécontente et son interlocuteur commercial initial. Ce dernier ne rappelle pas à la plaignante les règles contractuelles s'appliquant à ce type de réclamation, et fait une offre commerciale d'avoir sur facture. Cette offre ne satisfait pas Madame S., qui agit en médiation, afin d'obtenir l'annulation de la facture émise par La Poste, au motif que l'exécution défaillante du contrat lui crée un préjudice, du fait du faible nombre de réponses à l'invitation faite par « flyer ».

### L'ANALYSE

La plaignante, qui n'a pas respecté les règles contractuelles formelles de réclamation (LR avec AR dans les 5 jours de fin de distribution), ne produit pas de preuve matérielle du bien-fondé de ses affirmations, ni au regard de l'exécution du contrat, ni au regard de la matérialité du préjudice.

L'enquête interne conduite par La Poste, sans liste détaillée d'adresses fournie par la plaignante, démontre que les imprimés n'ont pas été déposés en nombre suffisant, pour couvrir la zone géographique concernée. Néanmoins, La Poste reconnaît n'avoir pas strictement respecté ses obligations contractuelles, en omettant de distribuer les boîtes étiquetées « stop pub ». Selon les constatations effectuées, la distribution a cependant été réalisée pour au moins 50 %, déterminant le montant de l'avoir commercial proposé.

### LA CONCLUSION

**Madame S., en ne fournissant pas de preuve matérielle, dans un délai immédiatement voisin de la distribution, n'a pas permis à La Poste de vérifier la réalité de l'exécution défaillante du contrat. La plaignante n'a pas souhaité utiliser la possibilité offerte par l'article 10 du contrat souscrit, de recourir à une société de contrôle indépendante, pour démontrer le bien-fondé de ses prétentions.**

**Or, les conditions contractuelles de ce type de prestation prévoient que l'inexécution contractuelle de La Poste doit être prouvée par le réclamant et que cette inexécution n'ouvre pas droit au refus de payer la prestation, mais seulement à percevoir une indemnisation. A cet égard l'article 1231-3 du code civil dispose : *« Le débiteur n'est tenu que des dommages et intérêts qui ont été prévus ou qui pouvaient être prévus lors de la conclusion du contrat, sauf lorsque l'inexécution est due à une faute lourde ou dolosive »*.**
**Aucune preuve de faute dolosive n'est apportée en l'espèce.**

**Le Médiateur relève alors la bonne foi de La Poste et émet l'avis de s'en tenir aux désordres reconnus par elle et à l'indemnité commerciale proposée.**

## LES MANQUEMENTS CONTRACTUELS DANS LA DISTRIBUTION PEUVENT DONNER LIEU À DES INDEMNISATIONS AU PROFIT DE TIERS, Y COMPRIS POUR PRÉJUDICE MORAL

### LE LITIGE

Monsieur L. invoque un dysfonctionnement dans la distribution d'un envoi Frequenceo contre signature destiné à la Mairie de V. contenant sa carte d'identité.
Ce document, dont il a demandé le renouvellement à la Mairie le 29 décembre 2016, lui est indispensable pour effectuer un voyage à Venise le 21 janvier. L'envoi n'a finalement été distribué à la Mairie destinataire que le 21 janvier, alors que le vol de Monsieur L est prévu le même jour à 5 heures du matin.
Monsieur L. demande réparation à hauteur des 300 € que lui aurait coûté l'annulation de son voyage, majorée de 250 € de préjudice moral, soit 550 €.
La Poste a proposé d'accorder, dans le cadre de la médiation, réparation à hauteur des frais liés au voyage annulé, qu'elle évalue, d'après les justificatifs fournis, à 210 €.
Le dossier est examiné sur le terrain de la responsabilité extracontractuelle.

### L'ANALYSE

Le Médiateur relève que le produit utilisé doit être remis contre signature du destinataire (la Mairie) ou d'un mandataire de celui-ci. L'enquête effectuée auprès de la plateforme de distribution du courrier desservant la Mairie et le suivi informatisé confirment que la factrice en charge de la distribution de l'envoi l'a présenté à la Mairie à quatre reprises, les 17, 18, 19 et 20 janvier, sans succès, pour le distribuer enfin le 21, à 9h45, alors qu'elle aurait dû, conformément aux conditions générales de vente de La Poste, le placer en instance dès la première présentation infructueuse et remettre un avis de passage à la Mairie, qui dispose d'une boîte aux lettres.
Le Médiateur a considéré qu'il s'agissait d'un manquement grave et répété, ayant directement concouru au préjudice invoqué.
Il en a conclu que le préjudice supporté par Monsieur L. doit être intégralement réparé par La Poste en application de l'article 1240 du code civil.

### LA CONCLUSION

**Le préjudice justifié par le demandeur s'élevait à 210 €. Le préjudice moral a été évalué, en l'absence de toute justification, à 50 €.**
**En conséquence, le Médiateur a émis l'avis que La Poste accorde à Monsieur L. réparation à hauteur de 260 €.**





## LES OBLIGATIONS ISSUES DE L'ARTICLE 1197 DU CODE CIVIL S'IMPOSENT AUX LIVREURS DE LA POSTE ET LEUR NON-RESPECT PEUT OUVRIR DROIT À RÉPARATION

### LE LITIGE

Monsieur D. critique les conditions de distribution d'un envoi à remise contre signature dont il est l'expéditeur.
Il demande une compensation au titre de la livraison de l'envoi non-conforme aux engagements contractuels de La Poste : aucune signature n'a été recueillie, et l'envoi a été inséré de force dans la boîte aux lettres du destinataire.

### L'ANALYSE

Le Médiateur vise les articles 1103, 1197 qui dispose : « L'obligation de délivrer la chose emporte obligation de la conserver jusqu'à la délivrance, en y apportant tous les soins d'une personne raisonnable » et 1217 du Code civil.
La Poste ne conteste pas que l'envoi, au mépris de ses engagements contractuels, lesquels supposent le recueil d'une signature à l'adresse indiquée par l'expéditeur, n'a pas été distribué de façon conforme. De même, outre l'absence de distribution au destinataire, le livreur a inséré de force l'envoi dans la boîte aux lettres, le tordant, comme cela apparaît sur les clichés versés au dossier, ce qui constitue, en même temps qu'une atteinte aux biens, un grave manquement professionnel (et contractuel) non conforme au comportement d'une « personne raisonnable » au sens de l'article 1197 du code civil.

### LA CONCLUSION

**Par application combinée des articles 1197 et 1217 du Code civil, le Médiateur a émis l'avis qu'il y avait lieu d'accorder à Monsieur D., au titre des manquements observés, réparation à hauteur de la somme de 50 €.**

# **Recommandations** du Médiateur

## L'INFORMATION DU CLIENT SUR L'OBLIGATION DE SAISIR LE NIVEAU RECOURS AVANT LE MÉDIATEUR

La Poste a, au moins s'agissant des services Courrier-Colis (hors express), généralisé le double niveau de traitement des réclamations internes en instaurant un second niveau de traitement appelé « recours » après la première réclamation. Ce recours est facultatif en règle générale, mais obligatoire en cas de saisine ultérieure du Médiateur.
Quelles que soient les informations contenues dans les textes opposables au public (conditions générales de vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste, etc.), il importe de les rappeler systématiquement au cas par cas dans les lettres types adressées par les services aux réclamants, qui, souvent, l'ignorent.
Lors de l'accusé de réception de la première réclamation, la mention du second niveau de traitement doit être indiquée, au cas où le réclamant refuserait les conclusions de la réclamation initiale, ou en cas de non-réponse de La Poste dans le délai annoncé. Il doit en être de même lors de la réponse à la réclamation initiale, qui doit mentionner la faculté de recours et les modalités de celui-ci (avec notamment les coordonnées du service de recours), ainsi que son caractère obligatoire en cas de saisine ultérieure du Médiateur.

De même, l'accusé de réception du recours doit mentionner la faculté de saisir le Médiateur en cas d'insatisfaction ou de non-réponse, à l'instar des réponses finales du niveau de recours, qui doivent mentionner la faculté de saisine du Médiateur et la conclusion définitive du stade des réclamations internes à La Poste.

(1) Ceci évitera au Médiateur de recevoir et traiter des saisines prématurées, ne remplissant pas les conditions de recevabilité exposées dans la charte du Médiateur du Groupe La Poste, article III.4 : *« Un litige ne peut être examiné par le Médiateur lorsque :*
a) *le demandeur ne justifie pas, lors de sa saisine, avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige auprès des services de réclamations de La Poste compétents selon les modalités indiquées par celle-ci, qui comprennent, pour certains d'entre eux, un double niveau d'examen du dossier par les Services Clients. L'absence de réponse de La Poste est effective au terme d'un délai de deux mois suivant le dépôt de la réclamation via le canal indiqué par La Poste »* et ainsi de faire perdre du temps aux réclamants et d'accroître ainsi leur irritation.

(2) De même, il convient d'éviter des saisines trop tardives, consécutives à la multiplication de réclamations par les clients, en requalifiant systématiquement en recours, ce qui n'est pas le cas actuellement, les réclamations multiples portant sur le même problème, dès la seconde réclamation, et en les transmettant systématiquement aux seconds niveaux de traitement.
Cette « filière courte » est à privilégier tout autant dans l'intérêt des réclamants et de La Poste, dont le temps de traitement des réclamations sera ainsi raccourci, que dans celui de la médiation, qui pourra ainsi être exercée à la fois plus rapidement et plus efficacement.
En conséquence, le Médiateur recommande à La Poste de mettre en œuvre ce système rigoureux de traitement des niveaux successifs de réclamations en interne en dispensant l'information appropriée de la façon la plus claire à ses réclamants et en repérant et supprimant les doublons de premier niveau, qui doivent être immédiatement envoyés au recours.

### RÉPONSE DE LA POSTE

**La Poste prend bonne note de cette recommandation du Médiateur. Cependant, cette information figure déjà clairement dans les Conditions Générales de Vente ainsi que dans la Charte du Médiateur du Groupe La Poste. Afin de renforcer la visibilité de cette information, le Service Client propose de l'intégrer de façon visible dans les Foires Aux Questions (FAQ) sur le site Laposte.fr.**





## LES RÈGLES DE DÉDOUANEMENT DES PRODUITS À L'IMPORT

Le Médiateur est fréquemment saisi de contestations de la part de particuliers ayant acheté des marchandises à des vendeurs et expéditeurs hors Union Européenne, acheminées en import par La Poste qui remplit la fonction de déclarant en douane.
Ceux-ci sont fréquemment grevés de droits et taxes dont les destinataires comprennent mal l'assiette et le mode de calcul, et qu'ils contestent souvent, tant dans leur principe que dans leur quotité. Ils se plaignent également que les niveaux successifs de réclamations internes à La Poste n'aient pas traité leurs réclamations au fond, les renvoyant souvent sur les services douaniers, lesquels, après leur avoir donné quelques explications, les renvoient de nouveau sur La Poste.
Les grands principes de la taxation des marchandises importées par un particulier d'un pays tiers de l'Union européenne sont les suivants : si la valeur dite « intrinsèque » de l'envoi (valeur de la marchandise à laquelle sont ajoutés tous les frais de port et d'assurance jusqu'à l'entrée dans l'Union européenne) est inférieure au seuil de franchise de 150 €, l'envoi est admis en franchise de droits de douane, mais la TVA est en revanche due à compter du premier euro. Si la valeur intrinsèque est supérieure au seuil de franchise, l'envoi est grevé de droits de douane, dont le taux varie en fonction de la nature de la marchandise importée. Il est à noter que la TVA, toujours due, est également calculée sur la valeur de la marchandise à laquelle sont ajoutés les frais de port et d'assurance jusqu'à la destination finale, ainsi que le montant des éventuels droits de douane.
La Poste se charge de toutes les formalités de dédouanement et avance à l'administration des douanes les montants des éventuels droits de douane et de la TVA. Elle facture ensuite ces sommes au destinataire, ainsi que ses honoraires pour ses différentes prestations de service. Ils sont en général dénommés « frais de dédouanement » (ou « droits de présentation en douane »). Ils n'ont pas de lien avec la fiscalité perçue pour le compte du Trésor Public.
Le Médiateur recommande, d'une part, que les services clients Courrier et Colis, incluant les opérateurs du 3631, bénéficient d'une formation à ce sujet, voire d'un didacticiel, leur permettant d'apporter aux réclamants les renseignements adaptés, sans renvoi, inutile vers l'administration des douanes ou sans rejet pur et simple de la réclamation.
Il recommande, d'autre part, que les éventuelles demandes de révision de la taxation soient accueillies par La Poste.
À cette fin, il est nécessaire que les coordonnées des services de déclarants en douane de La Poste soient communiquées le plus tôt possible aux réclamants, afin qu'ils puissent leur envoyer leurs dossiers de rectification.
Enfin, les frais de dédouanement, dont l'existence est judicieusement mentionnée à l'article 4.6 des conditions générales de vente Courrier-Colis de La Poste, sans que les règles de calcul de leur montant y figurent, devraient être inclus dans les tarifs Courrier-Colis de La Poste destinés au public, afin que les réclamants ne puissent pas prétendre ne pas en avoir été informés.

### RÉPONSE DE LA POSTE

**Pour ce qui concerne les formations, les collaborateurs des Services Clients (y compris ceux du 3631) sont sensibilisés et formés sur les questions douanières à l'import et à l'export. Ces formations interviennent lors de leur prise de poste, et régulièrement au cours de l'exercice de leurs fonctions. Cependant, La Poste prend bonne note de la nécessité de renforcer ces actions de formation et éventuellement d'en assurer une plus grande récurrence. Une étude pourra être menée sur ce point afin de dresser un état des lieux des formations suivies par les collaborateurs des Services Clients sur ces questions.
Pour ce qui concerne la communication des coordonnées des services déclarants en douanes de La Poste aux réclamants, cela ne paraît pas opportun.
En effet, les services déclarants sont par nature des services opérationnels dont la mission consiste à traiter, dans les meilleurs délais, les opérations de dédouanement des colis. Les collaborateurs de ces services n'ont ni la formation, ni le temps nécessaire pour prendre en charge et traiter des demandes clients.
La communication de leurs coordonnées risquerait de générer une insatisfaction des clients. Il est primordial que les Services Clients restent l'interlocuteur unique et privilégié des clients quel que soit le sujet de la réclamation et assurent l'interface avec les services opérationnels de La Poste.
Enfin, La Poste prend bonne note de la remarque du Médiateur sur la nécessité de faire figurer les frais de dédouanement de La Poste dans les tarifs de La Poste. La faisabilité en sera étudiée.**

PARTIE **III.**

# DEMANDES DE MÉDIATION RELATIVES AU **COLIS**


Éléments **statistiques** p. 19/21

**Exemples** de médiation p. 22/25

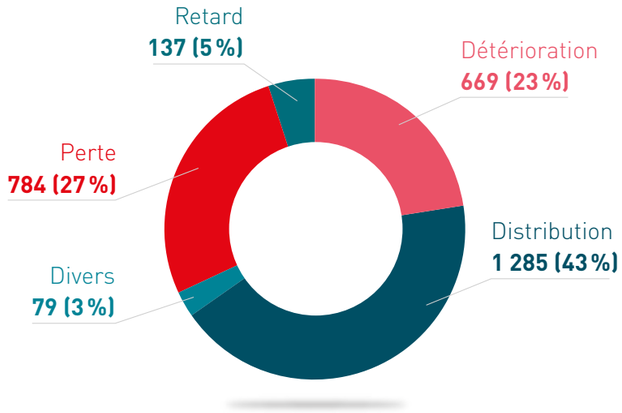
**Recommandations** du Médiateur p. 25/26



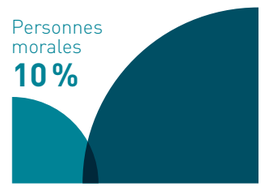

## Éléments **statistiques**

**2 957** saisines reçues (+ 12 % par rapport à 2016) dont **1 054** recevables donnant lieu à avis (- 9 % par rapport à 2016)

### RÉPARTITION DES **SAISINES REÇUES**




**Origine des saisines**

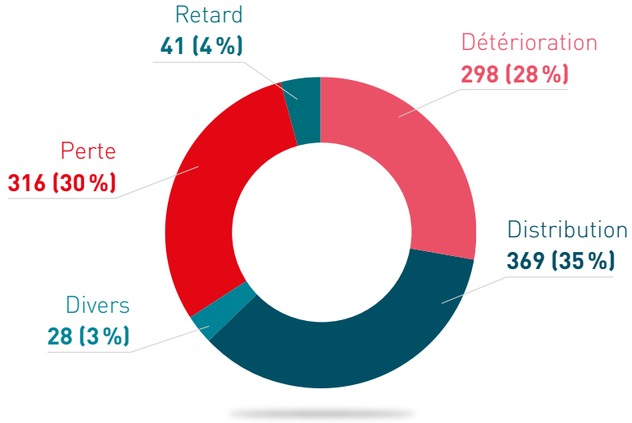



**92 %**
**des avis acceptés par le plaignant**

**70 %**
**des avis favorables et partiellement favorables aux plaignants**

**Délai d'émission moyen des avis :**
**41 jours**

### RÉPARTITION DES **SAISINES RECEVABLES,** DONNANT LIEU À AVIS





## L'ORIGINE DES SAISINES

2 957 saisines ont été reçues.
Le taux d'intermédiation reste stable à 2 %.
La proportion d'avis favorables est de 70 %.
La durée de traitement des dossiers s'est améliorée et s'établit à 41 jours.
Le montant moyen de l'indemnisation est en légère diminution à 180 €.
Le taux d'intermédiation est de 2 % depuis plusieurs années. Les plaignants préfèrent s'adresser au Médiateur sans avoir recours au service d'un intermédiaire.
Le cas échéant, les associations de consommateurs sont sollicitées pour 31 % des saisines indirectes, et les avocats, conseils, curateurs, tuteurs et mandataires, pour 18 %. Le Défenseur des droits représente 7 %.

Cinq saisines sont venues par d'autres médiateurs d'opérateurs postaux étrangers.
90 % des saisines proviennent de particuliers et 10 % émanent de personnes morales, petites et moyennes entreprises, associations, syndicats, ou encore collectivités territoriales. 1 566 saisines ont été formulées par Internet en augmentation de 58 %. Le taux de saisines par Internet poursuit sa croissance et atteint 53 %. Cette augmentation soutenue s'explique par le caractère didactique du site du Médiateur, et aussi car les plaignants, souvent des utilisateurs du e-commerce, sont rompus à l'usage d'Internet.

## LA RÉPARTITION PAR CATÉGORIE DE LITIGES

2 957 saisines ont été reçues, en augmentation de 12 %. L'activité de Colissimo représente cette année encore 20 % du volume total des saisines reçues, à rapporter à la forte croissance du trafic. En augmentation significative, la distribution représente 43 % des litiges. Le vocable « distribution » couvre non seulement la distribution d'un objet à proprement parler, mais l'ensemble des opérations amont et aval, qui participent de l'organisation de la distribution.
En diminution, la perte est le deuxième motif de litiges, avec 27 % des saisines. La détérioration en diminution également reste la troisième source des insatisfactions avec 23 %.

## LA RECEVABILITÉ DES SAISINES

1 054 saisines étaient recevables. Le taux de recevabilité diminue à 36 %. La baisse du taux est corrélée avec la baisse notable de la qualité des saisines, tant dans la forme que dans le fond.
De plus en plus de saisines sont dénuées des éléments nécessaires à l'instruction, quand elles ne sont pas purement déclaratives. D'autres saisines arrivent prématurément devant le Médiateur.
Les saisines relatives à la détérioration sont recevables pour 45 % d'entre elles.

Le plaignant pressent la complexité de l'instruction qui requiert des investigations approfondies. Il s'adresse en priorité aux services postaux avant de s'adresser au Médiateur. 40 % des saisines relatives à la perte sont recevables. Celles respectivement relatives au retard ou à la distribution sont trop souvent adressées prématurément au Médiateur, d'où des taux de recevabilité autour de 30 %.
Les saisines non recevables sont retournées immédiatement au plaignant.

Celui-ci est informé du motif de non-recevabilité et il est invité à transmettre sa saisine complète et étayée au Service Clients Colis pour y recevoir le traitement ad hoc. Le plaignant peut revenir vers le Médiateur à défaut de réponse, ou si la réponse reçue ne le satisfait pas complètement. La saisine devient alors recevable. Ce fut le cas pour 240 saisines, soit 23 % du total des saisines non recevables dans un premier temps.

## LES SAISINES RELEVANT DE L'INTERNATIONAL

180 saisines liées à l'international, en baisse de 21 %, étaient recevables, soit 17 % des saisines recevables.
Leur traitement suppose de disposer d'éléments d'information de la part d'offices postaux étrangers, très difficiles à obtenir pour certaines destinations ou provenances. À défaut de ces éléments indispensables pour l'instruction correcte de la saisine, la situation peut s'avérer préjudiciable pour le plaignant à double titre. D'abord parce qu'il pâtit d'un temps d'instruction supérieur à la normale puisque la règle de l'Union Postale Universelle prévoit pour l'international, un délai de 90 jours. Aussi parce que l'enquête menée auprès de l'opérateur étranger peut être stérile, ou inexploitable.





## LES AVIS ÉMIS

1 054 avis ont été émis, en diminution de 9 %. La quasi-totalité des saisines recevables a été transmise au Service Clients Colis, pour obtenir les informations et pièces indispensables à l'instruction.
D'autres entités ont été sollicitées lorsque le sujet les concernait directement à l'instar de Directions territoriales du Réseau La Poste ou encore de Directions Territoriales du Colis.
70 % des avis ont été favorables ou partiellement favorables au plaignant.
76 % des litiges nés de problèmes relatifs à la distribution sont générateurs d'avis favorables, et 70 % de ceux générés par la perte de l'envoi ou du contenu.
Encore en augmentation, 35 % des avis portaient sur la distribution.
30 % des avis concernaient la perte.

## LES DÉLAIS DE TRAITEMENT

Le délai global de traitement s'établit à 41,4 jours en amélioration de trois jours. C'est un délai très satisfaisant au regard à l'objectif de deux mois que s'est fixé le Médiateur, alors même que les textes législatifs prévoient un délai inférieur à trois mois.

Cette performance est au bénéfice du plaignant qui reçoit rapidement l'avis du Médiateur. Elle est à porter au crédit de chaque maillon qui compose la chaîne de traitement et qui a une incidence directe sur la performance globale du processus.

Le temps d'émission de l'accusé de réception au plaignant est de 3 jours.
Le temps d'attente des pièces de 31 jours s'est dégradé sensiblement. Le délai de l'instruction et de la rédaction de l'avis s'est amélioré en passant à 10 jours.

## LES INDEMNISATIONS SUITE À AVIS

58 % des avis, soit 592, ont donné lieu à une proposition d'indemnisation. Le montant total des indemnisations est de 106 k€.
Le montant moyen diminue à 180 €.
La modicité du montant moyen des indemnisations reflète le montant moyen des envois. 51 % des indemnisations ont un montant inférieur à 100 €. Toutes les tranches d'indemnisation enregistrent une diminution. La modestie du montant unitaire de l'indemnisation ne doit pas occulter que l'octroi de l'indemnisation restaure la confiance du plaignant le Groupe.

**NOMBRE DE LITIGES PAR TRANCHE D'INDEMNISATION**

| Indemnisations | Nombres | % | Valeur |
|---|---|---|---|
| < 15 € | 44 | 7 % | 429,65 € |
| 15 € à 29 € | 71 | 12 % | 1 501,38 € |
| 30 € à 99 € | 190 | 32 % | 10 236,67 € |
| 100 € à 299 € | 177 | 30 % | 30 042,97 € |
| 300 € à 1 000 € | 98 | 17 % | 49 647,12 € |
| > 1 000 € | 12 | 2 % | 14 671,26 € |
| Total | 592 | 100 % | 106 529,05 € |

## LE TAUX DE RÉUSSITE

92 % des préconisations mentionnées dans l'avis ont été acceptées par le plaignant. Cet indice de satisfaction montre que le litige a été résolu dans l'intérêt partagé des parties. La totalité des avis ont été mis en œuvre sans délais par La Poste.
Le taux de réussite est un indicateur primordial qui témoigne de la satisfaction des plaignants quant à la résolution de leur litige. Des remerciements ont été adressés au Médiateur par des plaignants pour le traitement individualisé dont avaient bénéficié leurs saisines, cela même quand l'avis n'était pas favorable.

DEMANDES DE MÉDIATION RELATIVES AU COLIS / **Exemples de médiation**

# Exemples de **médiation**



## L'ACCEPTATION PAR ERREUR AU GUICHET D'UN COLIS APPARTENANT À UN OPÉRATEUR CONCURRENT

**LE LITIGE**
Madame P. se présente au bureau de poste pour retourner à son vendeur des vêtements qu'elle a commandés et qui ne lui conviennent pas. Elle utilise un colis qui comporte une lettre de transport de la société « UPS ». Son colis est accepté au guichet par l'agent de La Poste.
Quelque temps plus tard, Madame P. dépose une réclamation pour envoi non parvenu. Le Service Clients Colis lui indique ne pas être en mesure d'effectuer de recherches dans la mesure où « le numéro de suivi de l'opérateur concurrent n'est pas compatible avec le système d'information de La Poste ».
Madame P. saisit le Médiateur en demandant de bien vouloir réexaminer son dossier et de l'indemniser du montant de la valeur de sa marchandise, soit 160 €.

**L'ANALYSE**
La réglementation interne de La Poste précise sans ambiguïté que « les colis issus d'opérateurs concurrents doivent être refusés au dépôt ».
Dans le cas précis, cette consigne n'a pas été respectée par l'agent du guichet.

Le Médiateur considère que la responsabilité de La Poste est engagée sur la base de la responsabilité civile sans qu'il y ait lieu d'effectuer de recherches complémentaires sur le sort du colis litigieux. L'article 1240 du Code civil dispose, en effet, que « 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 CONCLUSION**

**En conséquence, le Médiateur a émis l'avis que La Poste indemnise Madame P. du montant de la valeur de son envoi, qui a été accepté à tort au guichet.**

## LES LIMITATIONS RÈGLEMENTAIRES DE RESPONSABILITÉ S'APPLIQUENT, À LA DIFFÉRENCE DES LIMITATIONS CONTRACTUELLES, AUX DESTINATAIRES, TIERS AU CONTRAT

**LE LITIGE**
Monsieur B. invoque la détérioration du contenu de 2 Colissimo avec signature, confiés à La Poste par Madame M., dont il est destinataire, pour demander à bénéficier d'une indemnisation. Les envois contiennent chacun une table de chevet de style d'une valeur unitaire justifiée à hauteur de 250 €, hors frais de port.
La Poste n'a pas fait de proposition de règlement amiable, estimant le conditionnement des envois insuffisant.
Le Médiateur relève que Monsieur B. est tiers au contrat conclu entre l'expéditrice et La Poste. C'est donc sur le terrain de la responsabilité extracontractuelle que le dossier a été examiné.

**L'ANALYSE**
Il apparaît manifeste, au vue des clichés versés au dossier par Monsieur B., que chacun des envois a subi d'importantes détériorations lors de l'acheminement.

Même si l'on peut critiquer le conditionnement de ceux-ci, tout autant que leurs emballages, qui semblent insuffisants, quoique soignés, de tels dégâts apparaissent insusceptibles de se rattacher à des conditions normales de transport, même industrialisées, telles que les pratique La Poste. Il aurait fallu concevoir des emballages extraordinairement résistants pour préserver le contenu des chocs ou chutes violents, qui semblent les avoir frappés, pour en détériorer ainsi les contenus.
Dès lors le manquement contractuel apparaît avéré, la faute de l'expéditrice ne pouvant être utilement invoquée par La Poste pour s'exonérer.

Le Médiateur a considéré inéquitable de renvoyer Monsieur B. vers son expéditrice/vendeuse (Madame M.) sur le fondement du contrat de vente conclu entre eux.
Il a donc préconisé de l'indemniser directement, en application de l'article 1240 du Code civil, en relevant néanmoins que le plafond indemnitaire règlementaire des articles L 7 et R 2-2 du Code des postes et des communications électroniques (23 €/kg de poids brut de marchandises manquantes ou avariées) *s'appliquait de plein droit au destinataire,* à défaut des stipulations contractuelles dont il ne pouvait se prévaloir.

**LA CONCLUSION**

**Dès lors, le Médiateur a émis l'avis que l'indemnité maximale susceptible d'être accordée à Monsieur B. sur ce fondement lui soit accordée.**

## LES PARTICULARITÉS DE LA RÉGLEMENTATION RELATIVE AU NOUVEAU COLISSIMO FRANCE

**LE LITIGE**
Madame M. expédie un Colissimo France que La Poste distribue en boîte aux lettres, à l'adresse du destinataire. En relevant sa boîte aux lettres, celui-ci constate que le colis est détérioré, occasionnant un préjudice à Madame M. qui, sans tarder, se tourne vers La Poste. Pourtant, La Poste refuse de l'indemniser au motif que les services postaux n'ont pas constaté d'avarie sur ce colis. C'est dans ce contexte que Madame M. saisit le Médiateur.

**L'ANALYSE**
Jusqu'à une période récente, un Colissimo France (de la série 8N), quel que soit son poids, était normalement livré sans signature : en boîte aux lettres si ses dimensions le permettaient, à la main dans le cas contraire. Les choses ont évolué au 1er janvier 2017 :
« *Pour les Colissimo France dont le poids unitaire (emballage et contenu compris) est supérieur à 5 kg, le colis est distribué à l'adresse indiquée par l'expéditeur contre la signature du destinataire ou celle de toute personne attachée à son service ou demeurant avec lui etc.* » (article 1.2 des Conditions spécifiques de vente du Colissimo France applicables depuis le 1er janvier 2017).

En distribuant le colis de Madame M. sans signature, l'agent de livraison n'a pas permis au destinataire de formuler de réserves sur l'état du colis. Or, le colis pesait près de 10 kg et devait donc être livré contre la signature du destinataire - ou de toute personne attachée à son service.
La livraison étant fautive, le Médiateur a considéré que la responsabilité de La Poste était engagée.

**LA CONCLUSION**

**Le Médiateur a émis l'avis d'indemniser la requérante à hauteur de son préjudice réel dans la limite de 23 €/kg. La Poste n'a pas contesté.**

## LA CONTESTATION SANS PRÉAVIS DE LA DISTRIBUTION EN BOÎTE AUX LETTRES D'UN COLISSIMO

### LE LITIGE

Madame T. se plaint qu'un envoi, adressé en région parisienne, à une personne résidant en habitat collectif gardienné, dont le contenu non décrit, d'une valeur non justifiée de 130 €, n'a pas été distribué à sa destinataire. Malgré la valeur affirmée du contenu de son envoi, la plaignante qui transmet une preuve de dépôt lisible, réalise son expédition au moyen d'un colissimo, distribution sans signature, d'un poids d'un kilogramme, et de dimensions inférieures à celles d'une boîte aux lettres normalisée. L'insertion dans une boîte aux lettres de cette nature ne peut donc être exclue.
Madame T. souhaite être remboursée de ses frais de port, de la valeur du contenu de son envoi, mais également des frais de renvoi et de remplacement de celui-ci.

### L'ANALYSE

L'article 1.2 des conditions contractuelles applicables au produit choisi prévoit, en l'absence de tout formalisme de remise au destinataire, que : *« L'enregistrement de l'information de distribution par le système d'information de La Poste constitue la preuve de celle-ci »*. En outre, l'article 6.2 des mêmes conditions contractuelles dispose : *« En cas de perte ou en cas d'avarie du colis confirmée par le système d'information de La Poste, et après enquête du Service Clients ou par preuve apportée par le réclamant, La Poste peut, sur demande, verser une indemnisation ne pouvant excéder 23 €/Kg »*.
Or, le système d'information de La Poste ne fait état d'aucune perte, et la plaignante, qui n'avait pas choisi un produit susceptible de lui permettre de demander une indemnisation supérieure à 23 €, ne rapporte pas de preuve de cette perte.

### LA CONCLUSION

**Le Médiateur a considéré, en l'absence de toute preuve de perte de l'envoi et de préjudice chiffré et justifié, qu'il était sans moyens pour proposer à La Poste d'accepter la demande indemnitaire présentée.**

## LA CLARIFICATION NÉCESSAIRE DE L'INFORMATION SUR LES AVIS DE PASSAGE ÉLECTRONIQUES ET LEURS MODALITÉS

### LE LITIGE

Les époux A. ont saisi le Médiateur au sujet de la mise en instance, selon eux abusive et irrégulière, de plusieurs colis qui leur étaient adressés. Ils invoquent l'absence de réception des avis de passage relatifs à ces envois et les déplacements au bureau de poste qu'ils ont dû effectuer. Ils demandent à bénéficier du remboursement de leurs frais, chiffrés à environ 100 €.
La Poste ne fait aucune proposition au titre du règlement amiable, invoquant une insuffisance d'informations fournies par les expéditeurs, s'agissant de la remise d'avis de passage par courriel.
Les colis en litige doivent être distribués en boîte aux lettres, sans recueil de signature.
La Poste soutient que les expéditeurs ne lui ont pas communiqué, alors qu'ils le doivent, les adresses courriel des destinataires, aux fins de dépôt d'un avis de passage *par voie électronique,* ce qui, selon elle, explique que les époux A. n'en aient pas reçu.

### L'ANALYSE

Le Médiateur a considéré que même s'il est légitime pour La Poste de privilégier les nouvelles technologies afin d'informer ses clients et usagers dans les conditions les plus rapides et les plus fiables, encore faut-il que ses textes ne soient pas contradictoires. Or, le contrat conclu entre La Poste et les expéditeurs mentionne encore de la façon la plus claire, *« un avis de passage est laissé dans la boîte aux lettres du destinataire »* comme le seul mode d'indication de mise en instance ou de passage, sans faire mention des avis de passage électroniques ou préciser que cette « boîte aux lettres » peut être électronique, ce que les consommateurs, comme les entreprises, peuvent difficilement soupçonner.
Les conditions générales de vente de La Poste sont d'une formulation plus ambiguë, mais on ne peut considérer les usagers comme complétement informés de l'existence de ce mode alternatif et encore peu connu d'avis d'instance.
Dès lors, l'argumentation de La Poste a été considérée comme dépourvue de pertinence.
Cependant, les demandeurs ne justifient pas en quoi le fait de ne pas avoir reçu d'avis de passage les aurait mis dans une situation très différente de celle dans laquelle ils se seraient trouvés s'ils en avaient reçu, l'obligation de se déplacer au bureau d'instance étant la même dans les deux cas.
Tout au plus pouvaient-ils reprocher à La Poste de ne pas les avoir informés des instances dans le délai de 24h généralement observé dans le cas d'avis déposés dans les boîtes aux lettres, ce qui a différé la distribution finale des colis.

### LA CONCLUSION

**A cet égard, le Médiateur a émis l'avis qu'il était équitable de proposer un dédommagement de 20 €.**





# **Recommandations** du Médiateur

## LES CONDITIONS SPÉCIFIQUES DE VENTE DU COLISSIMO INTERNATIONAL




Les deux régimes de l'assurance ad valorem et de la Valeur déclarée sont fondus dans le même article 7.2 des Conditions spécifiques de vente du Colissimo international. Cet article stipule que l'indemnisation pour perte ou avarie d'un Colissimo international est subordonnée à la production d'une facture : *« L'indemnité est versée dans la limite de la valeur réelle du colis […]. Dans le cadre de l'indemnisation ad valorem et de la Valeur Déclarée, services proposés en option, la valeur réelle du contenu de l'envoi doit être attestée par une facture. »*
Tandis que l'assurance ad valorem relève du cadre purement contractuel, le régime de la Valeur Déclarée, à l'international, relève des dispositions de l'UPU[1], d'une portée supérieure à celle du contrat.
Or, l'UPU n'a pas prévu de subordonner l'indemnisation pour perte ou avarie d'un colis avec Valeur Déclarée à la production d'une facture. L'article 23 § 4.1 et 4.2 de la Convention postale universelle dispose :

- article 23 § 4.1 : *« En cas de perte, de spoliation totale ou d'avarie totale d'un envoi avec valeur déclarée, l'expéditeur a droit à une indemnité qui correspond, en principe, au montant, en DTS[2], de la valeur déclarée. » ;*
- article 23 § 4.2 : *« En cas de spoliation partielle ou d'avarie partielle d'un envoi avec valeur déclarée, l'expéditeur a droit à une indemnité qui correspond, en principe, au montant réel de la spoliation ou de l'avarie. Elle ne peut toutefois en aucun cas dépasser le montant, en DTS, de la valeur déclarée. »*

En conséquence, le Médiateur recommande à La Poste de modifier les Conditions spécifiques de vente du Colissimo international à la lumière des remarques ci-dessus.

### RÉPONSE DE LA POSTE

**Comme le relève très justement le Médiateur, l'article 23-4 de la convention de l'UPU dispose que le montant de l'indemnisation doit « en principe » correspondre au montant de la valeur déclarée.
L'utilisation du terme « en principe » permet donc de considérer que d'autres modalités de calcul de l'indemnité sont envisageables par les opérateurs. En droit français, si c'est bien à La Poste qu'il appartient d'établir qu'elle a bien accompli sa mission, c'est en revanche à celui qui l'invoque d'établir son préjudice. Aucune disposition n'interdit donc à La Poste de demander au client de justifier son préjudice. La Poste rappelle que le fait d'exiger une facture pour fixer le montant de l'indemnisation est motivé d'une part par la volonté d'éviter les fraudes qui sont régulièrement constatées par le Service Clients et d'autre part de justifier auprès des commissaires aux comptes et éventuellement de l'administration fiscale le bien-fondé des indemnisations versées.**

## LES CARACTÉRISTIQUES DU COLISSIMO AVEC SIGNATURE

Les caractéristiques du Colissimo avec signature ne sont pas présentées de la même manière dans les CSV (Conditions spécifiques de vente) du produit et sur les bordereaux de transport (ainsi que les tarifs) de ces produits :

- dans le premier cas, le Colissimo avec signature comporte obligatoirement « et », soit l'option recommandée (R1 ou R2), soit l'option indemnisation ad valorem (de 200 € à 1 000 €), et le prix de la prestation s'obtient par le prix d'un Colissimo France, auquel s'ajoute le prix de l'option ;
- dans le second cas, la recommandation et l'indemnisation ad valorem sont présentées toutes deux comme des options que l'expéditeur a le choix de souscrire ou pas. Ici, le Colissimo avec signature sans souscription d'une option est identique au Colissimo sans signature, à la signature recueillie à la livraison près. Le prix de la prestation, sans option, est aligné sur celui du Colissimo sans signature et l'indemnisation pour perte ou avarie, alignée sur le taux au poids de 23 €/kg.

Rien ne s'oppose, apparemment, à ce que La Poste fasse le choix de l'une ou l'autre solution, à la condition que ce choix soit exprimé de manière cohérente sur l'ensemble des documents où le produit est cité.
En conséquence, le Médiateur recommande à La Poste, sur ce point, de mettre en cohérence l'ensemble des documents (CSV, bordereaux de transport et tarifs) relatifs au Colissimo avec signature.

### RÉPONSE DE LA POSTE

**La Poste prend bonne note de la recommandation du Médiateur et procédera effectivement à la mise en cohérence des Conditions Spécifiques de Vente et du bordereau de transport.**

(1) Union Postale Universelle : organisme international chargé de la réglementation des échanges postaux entre ses États membres.
(2) Droit de tirage spécial : unité de compte utilisée dans les transactions financières entre États membres de l'UPU.

DEMANDES DE MÉDIATION RELATIVES AU COLIS / **Recommandations du Médiateur**

## LE RÉGIME D'INDEMNISATION DES ENVOIS « COLISSIMO FRANCE AVEC DISTRIBUTION CONTRE SIGNATURE » POUR LESQUELS UNE INDEMNISATION AD VALOREM A ÉTÉ SOUSCRITE EN CAS DE PERTE, D'AVARIE OU DE DÉTÉRIORATION

Le régime d'indemnisation du « Colissimo France avec distribution contre signature », défini à l'article 6.2 des conditions spécifiques de vente applicables, stipule qu'en cas de perte, spoliation ou avarie, le montant de l'indemnisation qui est accordé par La Poste correspond :

- pour les envois avec recommandation souscrite : au taux de recommandation choisi par l'expéditeur, soit 50 € pour le taux R1 ou 200 € pour le taux R2 ;
- pour les envois avec indemnisation ad valorem : à une indemnisation d'une valeur maximale de 1 000 € par colis, en fonction du montant souscrit et dans la limite de la valeur réelle du colis. Il est précisé que la « valeur réelle du colis [doit être] attestée par une facture » et que « dans le cas contraire, l'indemnisation ne pourra excéder 23/kg ».

L'application stricte des règles d'indemnisation mentionnées ci-dessus peut conduire, dans certains cas, à des situations incohérentes ou injustes en termes d'indemnisation. Exemple d'un « Colissimo France avec distribution contre signature », d'un poids de 1,5 kg, pour lequel l'expéditeur avait souscrit une indemnisation ad valorem de 400 €. Si l'expéditeur n'est pas en mesure de produire une facture de son envoi, il sera indemnisé sur la base de 23 €/kg, soit en l'espèce de 1,5 kg x 23 € = 34,50 €. Le montant d'indemnisation proposé est moins favorable que celui dont aurait bénéficié le consommateur s'il avait opté pour le taux de recommandation R1 (de 50 €) ou le taux de recommandation R2 (de 200 €), options pour lesquelles l'octroi de l'indemnisation forfaitaire ne nécessite pas la production d'une facture.

Ainsi, dans un souci de cohérence et de gradation des niveaux d'indemnisation, le Médiateur émet la recommandation qu'en cas de perte ou d'avarie d'un « Colissimo avec distribution contre signature » pour lequel une indemnisation ad valorem a été souscrite, lorsque l'usager n'est pas en mesure de produire une facture attestant de la valeur du contenu de son envoi, le montant de l'indemnisation qui lui est proposé ne puisse pas être inférieur à celui, de 200 €, qui correspond au niveau forfaitaire d'indemnisation du taux de recommandation R2.

### RÉPONSE DE LA POSTE

**La Poste prend bonne note de cette recommandation du Médiateur visant à faire évoluer sa politique d'indemnisation des Colissimo contre signature assurés ad valorem au-delà de 200 €. La Poste n'est pas opposée à la création d'un seuil minimal d'indemnisation de 200 € (contre 23 €/kg actuellement), dans les cas de souscription par l'expéditeur d'une indemnisation optionnelle ad valorem. Elle procédera aux modifications nécessaires dans la prochaine version des Conditions Spécifiques de Vente.**



PARTIE **IV.**

# DEMANDES DE MÉDIATION RELATIVES À **GEOPOST**


Éléments **statistiques** p. 29/31

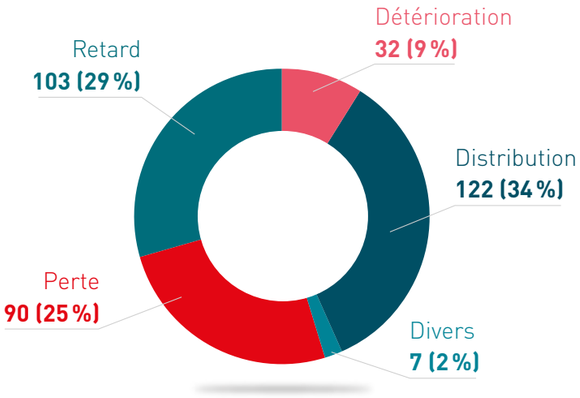
**Exemples** de médiation p. 32/33



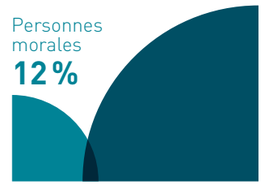

## Éléments **statistiques**

**354** saisines reçues (+ 81 % par rapport à 2016) dont **212** recevables donnant lieu à avis (+ 36 % par rapport à 2016)

### RÉPARTITION DES **SAISINES REÇUES**




**Origine des saisines**

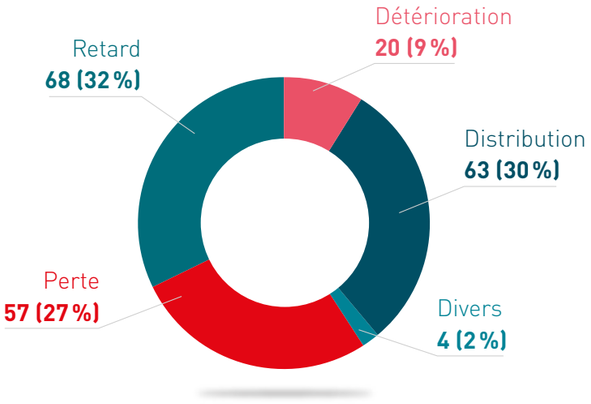



**96 %**
**des avis acceptés par le plaignant**

**84 %**
**des avis favorables et partiellement favorables aux plaignants**

**Délai d'émission moyen des avis :**
**60 jours**

### RÉPARTITION DES **SAISINES RECEVABLES,** DONNANT LIEU À AVIS



## L'ORIGINE DES SAISINES

**GeoPost est composée de plusieurs entités. En 2017, seule l'activité de Chronopost SA a donné lieu à des demandes de médiation.**
354 saisines ont été enregistrées, en augmentation de 81 %.
Le taux de recevabilité est de 60 %.
La proportion d'avis favorables est de 84 %.

Le délai global de traitement s'améliore, mais reste excessif à 60 jours. Le montant moyen de l'indemnisation s'élève à 170 €, en augmentation de 31 %.
96 % des plaignants ont saisi directement le Médiateur et 15 saisines ont été portées par des intermédiaires dont 5 par des avocats, conseils, tuteurs ou curateurs, 2 par des associations de consommateurs, 2 également par le Défenseur des droits.
12 % des saisines proviennent de personnes morales, (entreprises, associations, collectivités territoriales ou syndicats).
53 % des saisines ont été formulées sur le site du Médiateur.

## LA RÉPARTITION PAR CATÉGORIE DE LITIGES

Le motif principal de grief est la distribution qui représente 34 % des saisines. Le retard est soulevé dans 29 % des saisines et la perte dans 25 %.
32 saisines portaient sur la détérioration, représentant 9 % des saisines Chronopost.

Il faut entendre par « distribution », l'acte de la distribution d'un objet à proprement parler, mais aussi toutes les opérations qui s'inscrivent en amont et en aval de celle-ci. Le motif récurrent d'insatisfaction dénoncé par les plaignants depuis plusieurs années, est la non-utilisation par le distributeur du numéro de téléphone du destinataire, pourtant en sa possession, afin d'obtenir des compléments d'adresse nécessaires.

## LA RECEVABILITÉ DES SAISINES

Le nombre de saisines recevables a crû de 36 %. Le taux de recevabilité diminue à 60 %. De moins en moins de plaignants se plaignent de ne pas avoir obtenu une réponse à leur réclamation dans les délais annoncés.
66 % des saisines relatives au retard sont recevables. Celles portant sur des problèmes de perte et de détérioration le sont respectivement à hauteur de 63 %. Celles relatives à la distribution le sont pour 52 % d'entre elles.
Les saisines non recevables sont retournées au plaignant qui a communication du motif de non-recevabilité et qui est incité à transmettre sa saisine complète au service compétent de Chronopost SA, pour y être traitée au mieux. Certaines saisines non recevables dans un premier temps, peuvent néanmoins le devenir si la réponse donnée par Chronopost SA ne satisfait pas, ou que partiellement, le plaignant. Selon ce schéma, 14 % des saisines non recevables initialement, sont devenues recevables.

## LES SAISINES RELEVANT DE L'INTERNATIONAL

Le taux de saisines recevables liées à l'international reste stable à 15 %. Ces litiges concernent les flux import ou export. Un traitement de qualité exige l'obtention d'éléments complémentaires et factuels de la part d'opérateurs étrangers.
Pour certaines destinations ou provenances, l'exercice se révèle complexe et le résultat aléatoire. Cela peut provoquer de la frustration chez le plaignant qui ne reçoit pas une réponse étayée et circonstanciée telle qu'attendue.

## LES AVIS ÉMIS

212 avis ont été émis et 84 % d'entre eux ont été favorables ou partiellement favorables au plaignant, montrant que la saisine du Médiateur était pleinement justifiée.
90 % des avis relatifs à la détérioration étaient favorables au plaignant.
89 % étaient favorables pour des problèmes de distribution, 87 % pour des griefs de retard et 74 % pour des litiges liés à la perte.







## LES DÉLAIS DE TRAITEMENT

Même en enregistrant une amélioration sensible de 5 jours, les délais de traitement ne sont pas conformes aux attendus.
Ils sont de 60 jours.
Le délai de traitement global est la somme des temps de traitement respectifs de chaque phase du processus. Le temps d'émission de 3 jours de l'accusé de réception adressé au plaignant est constant. Le temps d'attente des pièces en provenance de Chronopost SA est de 53 jours, en nette diminution de 6 jours, mais restant à conforter. La durée de l'instruction et de la rédaction de l'avis a augmenté d'un jour.

## LES INDEMNISATIONS SUITE À AVIS

155 avis, soit 73 %, contenaient une proposition d'allouer une indemnisation au plaignant. Le montant total des indemnisations a doublé. Il est à mettre en regard avec la croissance du nombre de saisines recevables. Le montant moyen est de 170 €.
L'octroi d'une indemnisation ne doit pas être considéré seulement à l'aune du montant unitaire, mais en tant que facteur pour rétablir, ou conforter, la confiance du plaignant dans sa relation avec Chronopost.

**NOMBRE DE LITIGES PAR TRANCHE D'INDEMNISATION**

| Indemnisations | Nombres | % | Valeur |
|---|---|---|---|
| < 30 € | 37 | 24 % | 858,15 € |
| 30 € à 99 € | 64 | 41 % | 3 233,75 € |
| 100 € à 299 € | 42 | 27 % | 9 377,87 € |
| 300 € à 499 € | 5 | 3 % | 1 636,00 € |
| 500 € à 1 000 € | 3 | 2 % | 1 705,00 € |
| > 1 000 € | 4 | 3 % | 9 426,44 € |
| Total | 155 | 100 % | 26 237,21 € |

## LE TAUX DE RÉUSSITE

96 % des avis ont permis la résolution définitive des litiges dans l'intérêt bien compris des parties. Chronopost a mis en œuvre la totalité des préconisations contenues dans les avis du Médiateur.

# Exemples de **médiation**



## LA DESTRUCTION D'OFFICE D'UN ENVOI CHRONOPOST JUGÉ NON DISTRIBUABLE ENGAGE LA RESPONSABILITÉ INTÉGRALE DU TRANSPORTEUR

**LE LITIGE**

Madame B. a saisi le Médiateur au sujet de la destruction volontaire en cours de transport d'un envoi qu'elle a confié à Chronopost à destination du Mexique. L'envoi contient un vase d'une valeur déclarée en douane à hauteur de 50 €. Madame B. demande le remboursement des frais de port et de la valeur de l'objet détruit.
La société Chronopost affirme que l'adresse de destination est incomplète, ce qui explique la destruction de l'envoi par l'opérateur mexicain, faute de pouvoir joindre le destinataire. Elle propose néanmoins un dédommagement de la moitié des frais de port, et de la moitié de la valeur du contenu, sans reconnaissance de responsabilité.

**L'ANALYSE**

Le Médiateur a considéré que l'insuffisance de l'adresse reprochée par Chronopost à l'expéditrice de l'envoi ne justifie pas la destruction de l'objet. En un tel cas, il convient de constater l'impossibilité de livraison, de placer l'objet en souffrance et d'adresser un avis de souffrance dans le délai règlementaire au donneur d'ordre (l'expéditeur), ou/et de recueillir ses instructions. Cela est d'ailleurs parfaitement possible, le numéro de téléphone de Madame B. figurant sur l'envoi.

**LA CONCLUSION**

**Le Médiateur a émis l'avis que la destruction d'office de l'envoi devrait être appréciée comme une voie de fait inacceptable, justifiant le remboursement intégral des frais de port et de la valeur du vase contenu dans l'envoi.**



DEMANDES DE MÉDIATION RELATIVES À GEOPOST / **Exemples de médiation**



## LES DISPOSITIONS CONTRACTUELLES RELATIVES À L'INDEMNISATION

**LE LITIGE**

Madame K. doit faire parvenir très rapidement un dossier au rectorat de son académie. Elle décide donc de recourir à un envoi Chronopost prêt à expédier, avec option de remise le lendemain avant 13 heures. Les services de Chronopost se trompent de destination et l'envoi, répertorié en « fausse direction », parvient au destinataire indiqué avec deux jours de retard. La plaignante s'adresse donc à Chronopost pour obtenir le remboursement de ses frais de port.
Chronopost, qui reconnaît le retard et présente ses excuses à sa cliente, lui propose une indemnisation par code électronique de réduction. Madame K., n'ayant pas l'utilité de cette modalité indemnitaire, demande un remboursement par chèque ou virement bancaire. Chronopost accepte, mais informe la plaignante que dans ce cas-là ce ne sera pas l'intégralité des frais de port qui sera remboursée, mais seulement la moitié.

**L'ANALYSE**

Les conditions générales de vente de Chronopost indiquent à l'article 7.2 Retard : « En cas de retard à la livraison de son fait et en cas de préjudice prouvé, Chronopost s'engage à régler une indemnité qui ne peut excéder le prix du transport (droits, taxes et frais divers exclus), sur demande écrite effectuée conformément à la procédure de réclamation définie en article 10 ci-après. » Cette clause contractuelle n'impose ni l'indemnisation par code de réduction informatisé, ni sa diminution de moitié si l'indemnité est payée par chèque ou virement bancaire. Or, Chronopost n'a pas le pouvoir de modifier unilatéralement une clause contractuelle (article 1193 du Code civil).

**LA CONCLUSION**

**Le Médiateur a donc émis l'avis que Chronopost rembourse à la plaignante l'intégralité de ses frais de port et lui rembourse également les frais exposés, pendant 3 mois, pour la gestion de sa réclamation.**

## PAS D'ACTIONS CONCURRENTES DES EXPÉDITEURS ET DES DESTINATAIRES SUSCEPTIBLES D'ABOUTIR À FAIRE PAYER 2 FOIS LA MÊME INDEMNITÉ PAR LE TRANSPORTEUR

**LE LITIGE**

Monsieur S. saisit le Médiateur au sujet de la perte d'un envoi Chrono 13, confié à Chronopost par la société A., dont il est destinataire. L'envoi contient un ordinateur d'une valeur de 430 €. Monsieur S. demande à être dédommagé du préjudice qu'il estime avoir subi depuis de nombreux mois du fait de la perte de son ordinateur, évalué à 5 000 €.
La société Chronopost accorde à l'expéditeur de l'envoi, donneur d'ordre, l'indemnité contractuellement due à hauteur de 250 € en cas de perte d'un tel envoi. Elle s'estime donc libérée de ses obligations.

**L'ANALYSE**

La perte définitive de l'envoi étant avérée, et le donneur d'ordre ayant déposé réclamation pour ce motif, le Médiateur estime que c'est par une juste application de la clause de responsabilité que la société Chronopost l'a indemnisé au niveau du plafond de 250 €, la valeur du contenu étant supérieure.
Il rappelle que la limitation de responsabilité posée par le droit du transport ne peut être levée qu'en cas de faute inexcusable du transporteur, qui n'est pas invoquée, et ne ressort pas des pièces du dossier, l'envoi ayant été perdu dans des circonstances demeurées indéterminées.
Il rappelle également que si des actions en responsabilité conjointes ou successives de l'expéditeur et du destinataire sont possibles, ces actions concurrentes ne peuvent aboutir à faire payer deux fois la même indemnité par le transporteur.

**LA CONCLUSION**

**Monsieur S. a donc été invité à exercer un éventuel recours contre le donneur d'ordre (société A.), sur le fondement du contrat qui les lie, tout litige venant à subsister entre eux échappant à la compétence du Médiateur.**



PARTIE **V.**

# DEMANDES DE MÉDIATION RELATIVES AU **RÉSEAU LA POSTE**


Éléments **statistiques** p. 35/ 36

**Exemples** de médiation p. 37








**La Direction du Réseau La Poste pilote les bureaux de poste dans leur organisation et leur animation. Elle a un rôle primordial pour le positionnement des produits et pour le développement des Branches du Groupe La Poste.**
**Elle a pour missions de diffuser de l'information, de prodiguer des conseils et vendre des produits et services pour le compte de toutes les Branches du Groupe.**
**De fait, son activité peut donner lieu à un certain nombre de litiges.**
**En 2017, la Direction du Réseau détient une part de responsabilité avérée de 3 % des 2 138 saisines recevables issues des activités de la Branche Services-Courrier-Colis et de celles de GeoPost.**

Les bureaux de poste ont bénéficié d'un plan de modernisation et de réagencement qui permet d'accueillir le client dans un espace aéré et convivial. Les personnels bénéficient de conditions de travail ergonomiques et agréables. Dans un espace lumineux, fonctionnel, avec une signalétique claire, des automates sont à disposition du client lui permettant d'effectuer par lui-même un certain nombre d'opérations. L'automate s'est substitué au guichetier pour les activités élémentaires, en même temps que le rôle de celui-ci s'enrichissait. Notamment, il doit conseiller au mieux les clients quant au choix d'un produit ou d'un service adapté à ses besoins, au sein d'une gamme ample et renouvelée, et dans un temps très court. Sa mission est essentielle au travers d'un dialogue qui s'inscrit dans une relation de confiance. Le guichetier doit être synthétique et précis, sans pouvoir parfois développer et étayer une argumentation. Il peut être conduit à dissiper une incompréhension ou un malentendu, ou même devoir détecter un besoin non formulé, pour préconiser la solution pertinente que le client n'avait pas envisagée d'emblée.

## LA PART DU RÉSEAU LA POSTE DANS **LES LITIGES DE LA BRANCHE SERVICES-COURRIER-COLIS**

### LE COURRIER

Pour le Courrier, la responsabilité du Réseau La Poste a été mise en cause dans 51 saisines recevables. L'instruction du dossier a montré que sa responsabilité était véritablement engagée, totalement ou partiellement, pour 25 d'entre elles. Cela représente un taux de 3 % par rapport au total des 865 saisines Courrier recevables. Ce taux est en diminution constante depuis maintenant plusieurs années, et l'amélioration marginale n'en est que plus remarquable.
Les motifs principaux des litiges, pour lesquels la responsabilité du Réseau La Poste est avérée, sont la perte et la distribution. Ils résident souvent dans des erreurs de conseil, telle la préconisation fautive d'utiliser un produit non autorisé pour une destination à l'international. Plusieurs litiges résultaient de l'inversion de liasses dans le cas d'envois multiples, induisant la perte de certains envois.
Les litiges relatifs à la distribution relèvent souvent d'une information défectueuse quant aux interdictions d'insérer des objets, selon leur nature, dans les envois.

### LE COLIS

La responsabilité du Réseau La Poste a été mise en cause dans 65 saisines recevables. Elle a été démontrée pour 23 d'entre elles. Sur un total de 1 054 saisines recevables relatives au Colis, le taux s'élève à 2 %. Comme pour le Courrier, ce taux se réduit d'année en année. C'est sûrement le fruit des aménagements des bureaux, de la formation des agents d'accueil et des guichetiers, dans le cadre d'une permanente évolution de la gamme des produits et des services proposés.
Les principales sources de litiges pour lesquels le Réseau La Poste porte une part de responsabilité avérée sont la distribution et la perte. Les raisons explicatives pour le Courrier sont les mêmes pour l'activité Colis. Des litiges portaient sur l'insertion indue de bijoux ou de valeurs au porteur, ou de matières ou denrées proscrites dans certains produits postaux, ou vers certaines destinations, sans que l'erreur de conseil ou le déficit d'information de la part du guichetier soit forcément démontrée.

## LA PART DU RÉSEAU LA POSTE DANS **LES LITIGES CONCERNANT GEOPOST**

**Les seules saisines relevant de GeoPost concernaient l'activité de Chronopost SA.**
9 saisines recevables relatives à l'activité de Chronopost SA ont mis en cause la responsabilité du Réseau La Poste. Elle était effectivement engagée pour 3 d'entre elles. Rapporté au volume total de 212 saisines recevables relatives à Chronopost SA, le taux est en diminution et s'établit à 1 %. Il faut souligner que les plaignants arguent souvent de bonne foi, l'erreur ou le défaut de conseil de la part du guichetier. L'instruction conduite par les services du Médiateur prouve que ces affirmations ne reposent souvent sur aucun fondement tangible.
En 2017, même si cela ne concerne que quelques saisines, mais en augmentation marquée, des colis qui n'étaient pas des produits du Groupe La Poste, ont été acceptés au guichet. Ne bénéficiant pas du système de suivi du Groupe, ces colis ont souvent été perdus. La responsabilité de La Poste est engagée, puisque le dépôt a été accepté. Un appel à la vigilance peut être le bienvenu de la part de la Direction du Réseau.







# Exemples de **médiation**

## DÉFAUT D'INFORMATION ET DE CONSEIL (ICI PAR VALIDATION D'UN PRODUIT ERRONÉ) : LA RESPONSABILITÉ DU PROFESSIONNEL PRIME SUR CELLE DU CONSOMMATEUR DE BONNE FOI

### LE LITIGE
Madame P. invoque la perte d'une lettre suivie qu'elle a confiée à La Poste à destination des Pays-Bas. L'envoi contient, selon elle, une montre d'une valeur estimée à 100 €.
Madame P. estime avoir été mal informée et mal conseillée lors de l'expédition de l'envoi, l'employé du bureau expéditeur ne s'étant pas aperçu que le support utilisé pour celui-ci n'est pas prévu pour l'international, ce qui a entraîné la perte de l'envoi.
La Poste propose au Médiateur d'accorder une indemnité de 12,15 € à Madame P., la perte définitive de l'envoi étant confirmée.

### L'ANALYSE
Le Médiateur considère qu'il est douteux que Madame P. ait bénéficié, lors de son envoi, d'une information précontractuelle sérieuse au sens de l'article 1112-1 du Code civil. Il ne doit en effet pas échapper à l'agent postal que le support utilisé n'est pas valable pour l'international. Aucune préconisation à ce sujet ne semble avoir été effectuée. Le Médiateur a considéré que la responsabilité du professionnel prime sur celle du consommateur de bonne foi, qui n'est pas réputé connaître en détail les particularités de l'offre postale.

### LA CONCLUSION
**Dès lors, le Médiateur a émis l'avis en équité, d'autant que le préjudice invoqué par Madame P. était d'un montant modeste, que La Poste le répare intégralement, sur justificatif de la valeur de la montre contenue dans l'envoi, dans la limite des 100 € mentionnés.**

## LE MÉDIATEUR NE SAURAIT SE PRONONCER SOUS LA PRESSION

### LE LITIGE
Monsieur M. se plaint d'être systématiquement orienté vers les automates de son bureau de poste alors qu'il souhaite avoir affaire à un agent du guichet. La Poste, au terme de ses réclamations, lui a indiqué qu'il n'a nullement l'obligation d'utiliser les automates, mais sur le terrain, rien ne change. Monsieur M. saisit donc le Médiateur, menaçant celui-ci, dans l'hypothèse où il n'obtiendrait pas satisfaction, d'engager une grève de la faim sur la voie publique et d'alerter les médias locaux.

### L'ANALYSE
Sans cet ultimatum, le Médiateur aurait instruit l'affaire sur le fond. Il aurait pu faire valoir que les automates, en conjuguant rapidité de service et efficacité économique, s'inscrivent dans « le sens de l'histoire » ; il aurait pu rappeler à La Poste que sa pratique consistant à orienter ses clients vers les automates ne repose sur aucune base légale ou règlementaire, et qu'ainsi elle ne peut les y contraindre. Pourtant, en l'espèce, le Médiateur a considéré que les conditions d'une médiation impartiale et confidentielle n'étaient pas réunies. La médiation ne peut pas être impartiale dès lors qu'une des parties menace de porter atteinte à son intégrité physique si elle n'obtient pas satisfaction ; elle ne peut pas davantage être et demeurer confidentielle si l'une des parties la menace de publicité par voie de presse écrite et/ou télévisuelle : ces procédés sont contraires à l'esprit de la médiation.

### LA CONCLUSION
**Après avoir rappelé les principes fondamentaux de la médiation (principes énoncés dans la Charte du Médiateur du Groupe La Poste), le Médiateur a procédé à la clôture du dossier. La position du Médiateur n'a été contestée ni par La Poste, ni par Monsieur M.**




PARTIE **VI.**

# DEMANDES DE MÉDIATION RELATIVES À **LA BANQUE POSTALE**


Éléments **statistiques** p. 39/47

**Exemples** de médiation p. 48/57

**Recommandations** du Médiateur p. 58/61

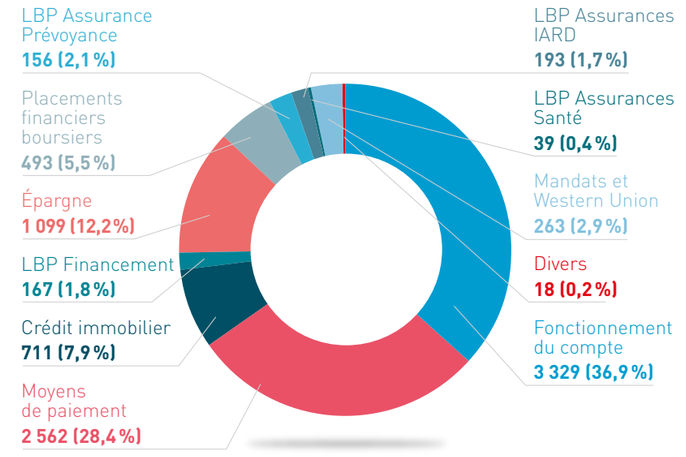
**Charte** de la médiation de La Banque Postale p. 62




# Éléments **statistiques**

**9 030** saisines reçues (+ 19,4 % par rapport à 2016) dont **1 694** recevables donnant lieu à avis (+ 6,5 % par rapport à 2016)

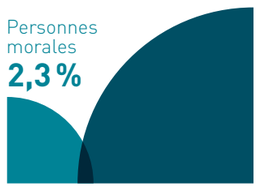
## RÉPARTITION DES **SAISINES REÇUES**



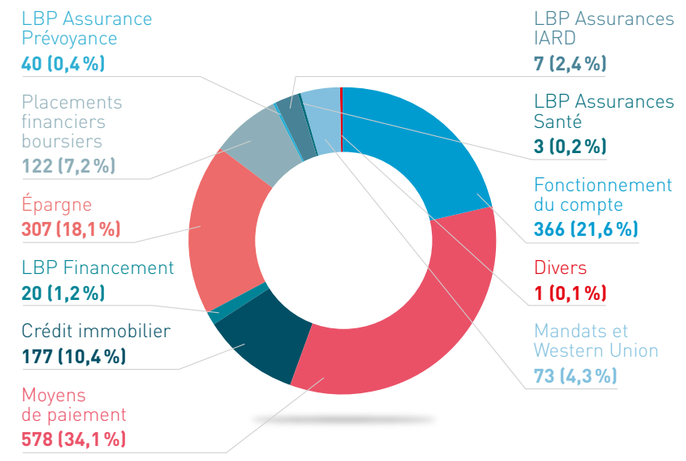

**Origine des saisines**

**97,7 %** Particuliers

Personnes morales **2,3 %**



## RÉPARTITION DES **SAISINES RECEVABLES,** DONNANT LIEU À AVIS




**82 %**
**des avis acceptés par le plaignant**

**49 %**
**des avis favorables et partiellement favorables aux plaignants**

**Délai d'émission moyen des avis :**
**53 jours**

## ÉVOLUTION DU NOMBRE DES SAISINES

### LE NOMBRE DE SAISINES A FORTEMENT AUGMENTÉ EN 2017

Au cours de l'année 2017, le Médiateur a ouvert 9 030 dossiers de médiation, contre 7 560 en 2016, soit une augmentation de 19,4 % (+ 1 470 dossiers). Entre 2015 et 2016, la progression avait été forte, mais moins marquée (+ 588 dossiers, soit + 8,5 %). Sur la période 2012-2017, c'est la plus importante augmentation enregistrée.

Au cours des dix années écoulées (2007-2017), le nombre de dossiers ouverts a été multiplié par cinq : 1 877 en 2007 vs 9 030 en 2017.

Cette progression du nombre de saisines est forte et continue depuis 1995, date de la création de la médiation à La Poste.

Les 9 030 dossiers ouverts en 2017 se répartissent en 1 694 dossiers recevables, qui correspondent à des litiges persistants et qui ont donné lieu à l'émission d'un avis du Médiateur, et 7 736 dossiers non recevables parce que les voies de recours n'ont pas été épuisées ou que le litige est hors du champ de compétence du Médiateur.

La médiation semble répondre à un besoin toujours plus grand des consommateurs, et inspirer confiance, car le choix de recourir à la médiation est le seul fait du consommateur, qui n'est pas obligé de passer par l'amiable et qui peut choisir la voie judiciaire.

Inversement, l'augmentation continue du nombre de saisines suscite des interrogations sur les raisons d'un tel engouement.

### Les droits des consommateurs bancaires se renforcent au fil des ans

Ces droits, nés du déséquilibre entre les consommateurs réputés vulnérables et les professionnels considérés comme organisés et influents, ne cessent de se développer, sous l'action conjuguée des associations de consommateurs et des pouvoirs publics. Ce rapport consacre d'ailleurs chaque année plusieurs pages à décrire les mesures nouvelles prises en faveur des consommateurs bancaires.

L'accès aux données et à la connaissance, grâce à Internet et aux réseaux sociaux, permet l'appropriation de ces nouveaux droits par les consommateurs et le partage des expériences. Ce faisant, la relation consommateur-professionnel évolue, le déséquilibre structurel initial entre le consommateur isolé et le professionnel organisé est partiellement remis en cause, de telle sorte que les consommateurs exercent aujourd'hui un véritable pouvoir sur les professionnels.

### Les pouvoirs publics incitent au développement d'une justice alternative à celle rendue par le juge

Le dispositif de médiation bancaire trouve son fondement juridique dans la loi n° 2001-1168 du 11 décembre 2001, portant mesures urgentes de réformes à caractère économique et financier, dite « loi MURCEF ». Les établissements de crédit doivent alors offrir à leurs clients la possibilité de saisir un médiateur pour favoriser le règlement amiable de leurs litiges concernant le fonctionnement du compte et les moyens de paiement. Il s'agit d'éviter le recours systématique aux tribunaux en cas de différends opposant les banques à leurs clients pour des litiges de faible montant.

Les dispositions législatives initiales, qui ont été insérées dans le Code monétaire et financier (articles L. 312-1-1 et suivants), ont fait l'objet de deux modifications, en 2003 et 2005, en liaison avec le processus de généralisation des conventions de compte.

Une troisième modification, intervenue avec la loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, a consacré l'extension du champ de compétence dévolu au médiateur bancaire, devenu compétent pour couvrir l'ensemble des services fournis et l'exécution des contrats relatifs aux opérations de banque, services de paiement, services d'investissement et leurs services connexes, ainsi que les produits d'épargne et instruments financiers.

Enfin, l'ordonnance du 20 août 2015, transposant la directive RELC[1], a conduit à la généralisation à compter du 1er janvier 2016 du dispositif de médiation des litiges de consommation à tous les secteurs de la consommation, en consacrant le droit pour tout consommateur de s'adresser à un médiateur qui offre toutes les garanties de compétence et d'indépendance.

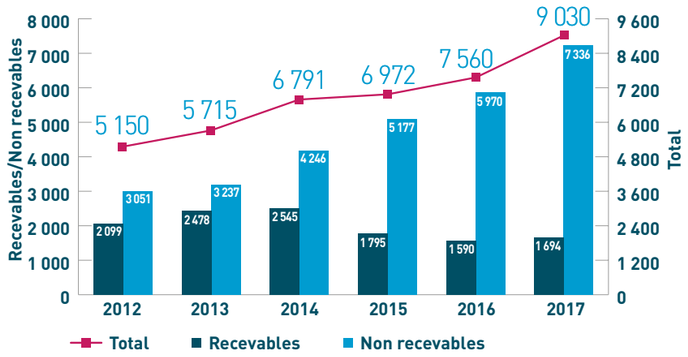
Ainsi, le législateur a renforcé successivement l'attrait et la confiance dans la médiation de la consommation et a organisé cette dynamique en poussant les consommateurs à y recourir toujours plus largement.

### Les clients impatients font un usage détourné du recours au Médiateur

Le Médiateur de La Banque Postale reste trop souvent perçu par les consommateurs comme un service de traitement des réclamations. De nombreux clients de la Banque n'épuisent pas les voies de recours et s'adressent directement à lui.

Il est vrai que le circuit de traitement des réclamations peut paraître long et fastidieux pour les requérants : dépôt d'une première réclamation écrite auprès de leur bureau de poste ou de leur Service Relations Clients ; en cas de réponse insatisfaisante, ou d'absence de réponse dans un délai de 2 mois, demande de réexamen par le Service Recours, qui dispose d'un nouveau délai de 2 mois pour se prononcer ; puis seulement en cas de nouvelle réponse jugée insatisfaisante, ou d'absence de réponse, saisine du Médiateur.

Évolution du nombre de saisines




| RÉCLAMATIONS SERVICES FINANCIERS | NOMBRE | % TRAITÉ |
|---|---|---|
| Réclamations recevables traitées par le Médiateur | 1 694 | 19 % |
| Réclamations que le Médiateur a estimées non recevables | 7 336 | 81 % |
| Total des réclamations reçues | 9 030 | 100,00 % |





Dans ces conditions, le client peut avoir l'impression que la démarche est rendue volontairement contraignante pour le décourager, et cherche à la raccourcir en s'adressant trop souvent au Médiateur sans démarche préalable, ou après une première démarche restée infructueuse.

### La Banque Postale doit prendre la mesure du phénomène et s'adapter au niveau d'exigence accru de ses clients

La proportion de saisines du Médiateur sur le nombre total de réclamations enregistrées par la Banque passe de 1,2 à 1,5 % entre 2016 et 2017. Ce pourcentage est élevé. Les médiateurs affichent dans l'ensemble un taux de saisine compris entre 0,3 et 0,5 % du nombre de réclamations enregistrées par les professionnels.

L'augmentation du nombre de saisines du Médiateur ne correspond pas à une augmentation du niveau de conflictualité entre la Banque et ses clients, puisque le nombre de réclamations enregistrées par La Banque Postale diminue de 1,4 % en 2017, après une baisse de 6 % en 2016.

Cependant, près de 52 % des saisines du Médiateur de La Banque Postale sont recevables par absence de traitement du Service Recours.

Le renforcement continuel des droits des consommateurs, l'incitation des pouvoirs publics au développement d'une justice alternative, l'impatience des consommateurs à faire valoir leurs droits font peser sur les professionnels des niveaux d'exigence accrus. C'est pourquoi, la qualité de la prise en charge des réclamations par La Banque Postale est essentielle pour donner confiance aux consommateurs et éviter que ceux-ci n'escaladent leur dossier jusqu'au Médiateur.

Certaines mesures récentes prises par La Banque Postale semblent aller dans le bon sens : ainsi, depuis le mois de janvier 2018, la Banque a décidé de réduire le temps de traitement des réclamations de premier et de deuxième niveaux de 2 mois calendaires à 35 jours ouvrables ; par ailleurs, l'instance de traitement des réclamations de deuxième niveau s'appelle désormais « Service Recours », appellation plus conforme à son rôle d'examen de second niveau des réclamations que l'ancienne appellation « Service Relation Clientèle », qui créait la confusion dans l'esprit des réclamants avec le « Service Relations Clients » chargé du traitement de premier niveau.[2]

### UNE AUGMENTATION DES AVIS ÉMIS, MAIS DES DOSSIERS MAJORITAIREMENT NON RECEVABLES

Toutes les saisines reçues sont enregistrées dans le système d'information de la médiation avant de faire l'objet d'un examen, dossier par dossier, de la suite à donner. Cette phase d'orientation exige une lecture attentive de chaque dossier.

Un dossier est recevable si, malgré la réponse apportée par le Service Recours, le litige persiste avec la Banque, ou si le Service Recours n'a pas apporté de réponse au terme du délai qui lui est imparti.

Inversement, un dossier n'est pas recevable si les voies de recours n'ont pas été épuisées ou si l'objet du litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur, tel que défini dans la Charte de la Médiation de La Banque Postale. Le dossier est alors retourné au réclamant.

Avant l'entrée en vigueur des textes régissant la médiation des litiges de consommation, le Médiateur pouvait être amené à faire une application souple du principe d'épuisement des voies de recours. Désormais, toute médiation est rendue impossible, en vertu de l'article L. 612-2 du Code de la consommation, lorsque le réclamant n'a pas respecté strictement les étapes préalables à la saisine du Médiateur, telles que décrites dans la Charte de la médiation de La Banque Postale. L'abandon de cette souplesse semble être à l'origine d'une partie de l'augmentation du nombre de saisines. En effet, des dossiers qui auraient été antérieurement pris en médiation par tolérance sur le principe, sont aujourd'hui d'abord refusés, mais font souvent l'objet d'une seconde saisine après sollicitation du Service Recours.

Les dossiers recevables (1 694) ont augmenté de 6,5 % par rapport à 2016 (+ 104 avis émis). La hausse des dossiers recevables est absorbée par la hausse encore plus forte des dossiers non recevables, d'où un taux de recevabilité des saisines (nombre de dossiers recevables / nombre de dossiers ouverts) en baisse de 21 % en 2016 à 18,8 % en 2017.

*(1) Directive 2013/11/UE du Parlement et du Conseil du 21 mai 2013 relative au Règlement Extrajudiciaire des Litiges de Consommation.*
*(2) Le présent rapport parlera donc de « Service Recours », même si cette appellation ne prend effet qu'au 2 janvier 2018*

## ORIGINE DE LA SAISINE

Près de 94 % des saisines sont formulées par les clients de La Banque Postale pour eux-mêmes, et 6 % par des intermédiaires. Près de la moitié des intermédiaires sont des tuteurs, curateurs ou mandataires qui interviennent pour le compte de leur protégé. Les autres principales catégories d'intervenants sont des avocats ou conseils (assurances protection juridique), des associations de consommateurs, des conciliateurs de justice et quelques médiateurs.

Les saisines formulées par Internet, sur le site www.laposte.fr/mediateurdugroupe représentent un peu moins de 10 % des saisines, mais ont doublé par rapport à l'année précédente (896 en 2017 vs 428 en 2016).

210 saisines ont été introduites par des personnes morales, soit 2,3 % du nombre total de saisines, en diminution de 0,4 point par rapport à 2016.

| ORIGINE DE LA SAISINE | NOMBRE DE DOSSIERS REÇUS | % GLOBAL | % DIR/ INDIRECT |
|---|---|---|---|
| Directe par le client | 8 468 | 93,8 % | 100,0 % |
| • par courrier | 7 608 | 84,3 % | 89,8 % |
| • via Internet | 860 | 9,5 % | 10,2 % |
| Indirecte par un intermédiaire | 562 | 6,2 % | 100,0 % |
| • dont par Internet | 36 | 0,4 % | 6,4 % |
| - tuteur, curateur ou mandataire | 258 | 2,9 % | 45,9 % |
| - avocat ou conseil | 116 | 1,3 % | 20,6 % |
| - association de consommateurs | 69 | 0,8 % | 12,3 % |
| - médiateurs, conciliateurs de justice | 57 | 0,6 % | 10,1 % |
| - responsables d'entreprises | 24 | 0,3 % | 4,3 % |
| - parlementaire ou autre élu | 16 | 0,2 % | 2,8 % |
| - à l'initiative de l'établissement de crédit | 12 | 0,1 % | 2,1 % |
| - autres | 10 | 0,1 % | 1,8 % |
| Total | 9 030 | 100,0 % | |

## **ANALYSE** PAR THÈME DES SAISINES

| ORIGINE DE LA SAISINE | NOMBRE DE DOSSIERS | DOSSIERS RECEVABLES | DOSSIERS NON RECEVABLES |
|---|---|---|---|
| FONCTIONNEMENT DU COMPTE | 3 329 | 366 | 2 963 |
| Contestations d'écritures… | 2 067 | 234 | 1 833 |
| Ouverture, clôture, transfert de compte | 710 | 76 | 634 |
| Interdiction bancaire | 317 | 45 | 272 |
| Découvert autorisé / non autorisé | 235 | 11 | 224 |
| MOYENS DE PAIEMENT | 2 562 | 578 | 1 984 |
| Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse…) | 1 253 | 278 | 975 |
| Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification…) | 794 | 175 | 619 |
| Autres moyens de paiement (virement, prélèvement…) | 486 | 113 | 373 |
| Retraits guichets | 29 | 12 | 17 |
| CRÉDIT IMMOBILIER | 711 | 177 | 534 |
| CRÉDIT A LA CONSOMMATION | 167 | 20 | 147 |
| ÉPARGNE (CEL, PEL, PEP, produits d'épargne réglementée…) | 1 099 | 307 | 792 |
| Ordinaire | 828 | 227 | 601 |
| Logement | 271 | 80 | 191 |
| PLACEMENTS FINANCIERS / BOURSIERS (opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre…) | 493 | 122 | 371 |
| Assurance-vie | 372 | 90 | 282 |
| Compte-titres PEA | 90 | 21 | 69 |
| Autres produits | 31 | 11 | 20 |
| ASSURANCES | 388 | 50 | 338 |
| La Banque Postale Assurances IARD | 193 | 7 | 186 |
| La Banque Postale Assurance Prévoyance | 156 | 40 | 116 |
| La Banque Postale Assurance Santé | 39 | 3 | 36 |
| AUTRES | 281 | 74 | 207 |
| Mandats et Western Union | 263 | 73 | 190 |
| Divers (saisines à objets multiples) | 18 | 1 | 17 |
| TOTAL | 9 030 | 1 694 | 7 336 |

Les situations rencontrées sont diverses, souvent complexes, elles donnent une dimension particulière à chaque dossier. Elles correspondent à la classification en huit thèmes exposés ci-après.

**Fonctionnement du compte :** Cette catégorie a la particularité de représenter 37 % des saisines, pour seulement 21,6 % des avis émis, en raison d'une proportion de dossiers non recevables de 89 %.
Les litiges de cette catégorie sont très diversifiés. Ils peuvent concerner les ouvertures de compte (droit au compte) ou plus fréquemment les clôtures (clôtures d'office, clôtures tardives, contestation de la dette). Dans ce domaine, la mise en œuvre du dispositif de mobilité bancaire, qui a connu en 2017 des dysfonctionnements interbancaires, a donné lieu à une trentaine de saisines. Les transformations de comptes, par exemple la désolidarisation de comptes joints, sont source d'erreurs, d'incompréhension et de mécontentement.
L'attribution d'une autorisation de découvert ou son montant font l'objet de contestations généralement non recevables, car relevant strictement de la politique de risque de La Banque Postale. Les rejets de chèques et mesures d'interdiction bancaire qui en découlent génèrent de nombreux litiges.
Les contestations d'écritures regroupent des demandes variées concernant des opérations contestées dans leur nature (souvent des frais bancaires ou des saisies, quelques associations de comptes) ou leurs délais d'enregistrement, le traitement des dossiers de succession, les demandes de relevés de comptes récents ou anciens, voire l'accès à la banque en ligne.
En matière de frais, il est fréquent que les requérants saisissent le Médiateur pour obtenir un geste commercial que la Banque a refusé de leur consentir. Cette décision relevant de la politique commerciale de La Banque Postale, le Médiateur ne peut y donner suite.

**Moyens de paiement :** 2 562 saisines ont concerné les moyens de paiement (28,4 % des litiges), en augmentation de 384 dossiers par rapport à 2016. Seconde catégorie en nombre de saisines, c'est la plus importante en nombre d'avis émis, en raison d'un taux de recevabilité des saisines (22,6 %) plus de deux fois supérieur à celui du fonctionnement du compte.
Les litiges relatifs aux cartes de paiement et de retrait représentent près de 50 % des saisines : retraits ou achats contestés, vols de carte, utilisation de la carte par un membre de l'entourage (au sens large), non-fonctionnement de la carte. Dans tous ces litiges, avant d'émettre un avis, le Médiateur s'attache à tenter de comprendre ce qui s'est passé, en s'aidant pour cela des informations données par le requérant et des informations recueillies auprès de La Banque Postale, notamment à travers les listes informatiques ou les journaux des distributeurs pour les retraits au DAB. Ce n'est pas toujours aisé, notamment parce que les requérants ont tendance à passer sous silence certains faits quand ils ne déforment pas, volontairement ou non, la réalité. Dès lors qu'il y a un doute sur les circonstances, le Médiateur n'hésite pas à proposer le remboursement. Mais, lorsque l'opération a bien été enregistrée, qu'aucun incident n'est signalé sur les enregistrements informatiques ou le journal du distributeur, le Médiateur n'a pas d'autre choix que de se déclarer sans moyens pour proposer le remboursement de la ou des opérations contestées.
Toujours en lien avec les cartes bancaires, on rencontre également des vols par ruse aux distributeurs automatiques de billets (DAB) et des contestations d'achats 3D Secure. Le plus souvent, les victimes ont été amenées à divulguer les coordonnées de leur carte en répondant à des e-mails frauduleux, et leur numéro de téléphone sur lequel la Banque transmet un code de validation de l'achat, qui est récupéré par le fraudeur.
Les chèques sont la seconde source de litiges relatifs aux moyens de paiement. Bien que de moins en moins utilisés, les chèques font souvent l'objet de vol ou de falsification, entraînant des contestations tant par l'émetteur du chèque, que par le bénéficiaire en cas de reprise. Les litiges peuvent également porter sur le refus de délivrance de chéquier ou le délai d'encaissement des chèques. Dans une moindre proportion, les virements (souvent à l'international, ou émis par erreur) et les prélèvements (dont le requérant conteste avoir donné l'autorisation) complètent les litiges relatifs aux moyens de paiement.
**Épargne :** 1 099 saisines (12,2 % du total) ont concerné l'épargne, en augmentation de 28 % par rapport à 2016 (+ 239 dossiers). Le taux de recevabilité des saisines est de 28 %.
Les sources de litiges sont là aussi diverses. Sur l'épargne-logement : non-respect des minima ou du plafond de versement, attribution ou calcul de la prime d'État, application des prélèvements sociaux ou de l'acompte fiscal. Sur l'épargne ordinaire : clôtures de LEP pour inéligibilité, prescriptions trentenaires. Des livrets physiques sont encore en circulation : des divergences de solde entre le montant inscrit et le montant repris lors de la dématérialisation, en raison d'opérations parfois anciennes, entraînent des incompréhensions.
Les comptes d'épargne sont davantage concernés que les comptes de dépôt par l'entrée en vigueur de la loi Eckert relative à la clôture des comptes inactifs, car de nombreux épargnants, titulaires d'un Livret A antérieur à la généralisation de 2008, n'effectuent pas d'opérations et ne se manifestent pas auprès de La Banque Postale s'ils ne sont pas détenteurs d'un CCP. Pour les mêmes raisons, des clôtures de livrets pour motif règlementaire (absence de données essentielles concernant leur titulaire, comme la date et/ou le lieu de naissance) sont encore pratiquées et contestées.
L'épargne est un sujet sensible, et les contraintes règlementaires de la Banque ne sont que mal comprises par ses clients.

**Crédit immobilier :** 711 saisines ont concerné le crédit immobilier, en augmentation de 90 dossiers par rapport à 2016. Ce thème de litiges arrive au quatrième rang des motifs de réclamations et représente 7,9 % des saisines. 25 % de ces litiges sont recevables car moins facilement dénoués par les Services Clients et le Service Recours.

Les litiges concernent des rachats de prêt souscrits dans d'autres établissements, des demandes de renégociation de taux non accordées ou avec un délai, le remboursement anticipé de prêts, le paiement de l'indemnité de remboursement anticipé malgré des engagements commerciaux d'exonération, le point de départ de l'amortissement des prêts, les plans de financement, les prêts relais (mise en œuvre, prorogation, etc.), les demandes de suspension d'échéances, l'accompagnement des emprunteurs en difficulté, les demandes de désolidarisation.

**Placements financiers et boursiers :**
493 saisines ont concerné les placements financiers et boursiers, qui constituent le cinquième motif de litiges et représentent 5,5 % des saisines, en diminution de 53 dossiers et 1,7 point par rapport à 2016.
Les litiges portent le plus souvent sur le défaut de conseil à la souscription, les frais sur versement, les moins-values observées, le délai de rachat des contrats d'assurance-vie, le délai de versement des capitaux décès, le choix de l'option fiscale en cas de rachat, le traitement des mandats-réponse, le transfert de compte d'instruments financiers, la fiscalité des dividendes.
L'année 2017 se caractérise également par une augmentation des demandes de déblocage anticipé au titre de l'épargne salariale, en dehors des cas prévus par la loi. Le nombre de saisines à ce sujet est ainsi passé de 9 en 2016 à 25 en 2017.
Les placements financiers et boursiers ont donné lieu à 7,2 % des avis émis.

**Assurances :** 388 saisines ont concerné les assurances (Prévoyance, IARD et Santé), qui constituent la sixième catégorie de litiges et représentent 4,2 % des saisines, en diminution de 20 dossiers et 1,1 point.

S'agissant de la Prévoyance, les litiges concernent les conditions et les délais de résiliation des contrats, l'augmentation du montant de la cotisation en raison de l'âge des assurés, le coût total des primes lorsque l'adhérent opte pour le règlement des cotisations viagères.

En matière d'assurances IARD ou d'assurance santé, le litige porte généralement sur l'absence de suivi par le conseiller bancaire de la résiliation des anciens contrats (habitation, protection juridique, auto ou complémentaire santé) après que le client ait souscrit un nouveau contrat IARD ou assurance santé auprès de La Banque Postale. Toutefois, suite à la sensibilisation des conseillers bancaires, on observe une diminution de ce type de litiges.

Par ailleurs, plusieurs saisines portent sur l'absence d'explication quant aux démarches à effectuer pour résilier un contrat, selon qu'on se place dans le cadre de la loi Hamon (depuis janvier 2015, les clients peuvent résilier leur assurance auto/habitation, sans motif et à tout moment après 1 an d'assurance et passée l'échéance 2015, avec un préavis de 1 mois, le nouvel assureur s'occupe des démarches à la place de l'assuré) ou de la loi Chatel (depuis le 28 juillet 2005, les assureurs doivent informer leurs clients (via l'avis d'échéance) de la possibilité de ne pas reconduire le contrat, au plus tôt trois mois et au plus tard 15 jours avant la date limite de résiliation, et c'est à l'assuré d'effectuer la demande de résiliation auprès de son ancien assureur).
50 dossiers « Assurances » ont donné lieu à l'émission d'un avis, soit moins de 3 % des avis émis.

**Mandats et Western Union :** septième motif de saisines, les mandats et Western Union représentent 263 litiges (en augmentation de 24 %) et moins de 3 % du nombre de saisines.

Malgré les mises en garde à destination des clients sur l'utilisation de ces produits, en police de caractères très lisibles sur la première page de la liasse Western Union et sur le premier feuillet du mandat, sur les présentoirs des bureaux de poste, sur le site Internet de La Banque Postale ou via la ligne conseil, les litiges résultent d'abus de confiance par l'intermédiaire d'Internet : usurpations d'identité après intrusion dans les boîtes d'adresse e-mails, escroqueries sur les sites de rencontres, réservations de location ou achats de biens via des sites marchands… Les recours au Médiateur sont la plupart du temps voués à l'échec.
Les mandats et Western Union ont donné lieu à 4,3 % des avis émis.
La Banque Postale ayant décidé courant 2017 de supprimer les mandats cash, les litiges sur ce produit devraient s'éteindre progressivement.

**Crédit à la consommation :** 167 saisines ont concerné le crédit à la consommation, qui représente 1,8 % des saisines.
Cette catégorie de litige est en diminution de 0,5 point. Les contestations portent sur le taux d'endettement, la désolidarisation des prêts, les pénalités de remboursement anticipé pour les prêts de plus de 10 000 €. Plusieurs saisines ont pour objet l'absence de prise en compte d'un changement de domiciliation bancaire pour le prélèvement des mensualités, ayant pour conséquence des rejets de prélèvements assortis de frais et de pénalités.

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

## **DOSSIERS** NON RECEVABLES

Un dossier n'est pas recevable lorsque les conditions de saisine n'ont pas été respectées (incompétence procédurale) ou lorsque le litige ne ressortit pas de la compétence du Médiateur (incompétence sur le fond du litige).
L'article L. 612-2 du Code de la consommation prévoit cinq cas dans lesquels la médiation s'avère impossible :

« *Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :*
*1° Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat.*
*2° La demande est manifestement infondée ou abusive.*
*3° Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.*
*4° Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.*
*5° Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.* »

### INCOMPÉTENCE PROCÉDURALE

Pour qu'un litige puisse être examiné en médiation, le demandeur doit au préalable et successivement :

- justifier avoir tenté, par une réclamation écrite, de résoudre son différend directement auprès de son bureau de poste ou de son centre financier et n'avoir pas obtenu de réponse dans un délai de deux mois, ou avoir obtenu une réponse qui ne le satisfait pas ;

- justifier avoir demandé le réexamen de sa réclamation par le Service Recours de La Banque Postale par une nouvelle réclamation écrite adressée sous forme de recours à :
La Banque Postale - Service Recours -
11 rue Bourseul - 75900 PARIS CEDEX 15.

Le dossier est recevable à une médiation si le Service Recours n'a pas répondu à son client au terme d'un délai de deux mois ou si la réponse reçue ne le satisfait toujours pas.

Or, 5 103 saisines ont été jugées non recevables pour incompétence procédurale.

La saisine prématurée, ou « processus de réclamation inabouti », est le principal motif de non-recevabilité des dossiers : c'est 68 % des dossiers non recevables (en augmentation de 1 point par rapport à 2016) et près de 98 % de dossiers non recevables pour incompétence procédurale. Dans près de 96 % des cas, les réclamants n'ont pas saisi le Service Recours, et dans près de 2 % des cas, l'intervention devant le Médiateur n'a été précédée d'aucune réclamation. Parfois, la saisine du Médiateur est trop proche de la première réclamation ou de l'intervention en recours, si bien que les services de La Banque Postale n'ont pas eu le temps matériel d'instruire le litige (0,5 % des cas).
Lorsque le dossier est non recevable pour ce motif, le Médiateur accuse réception au réclamant, l'invite à saisir le Service Recours, s'il ne l'a pas déjà fait, et l'informe qu'il peut représenter sa requête dans les deux mois s'il n'a pas obtenu de réponse à sa réclamation, ou s'il n'est pas satisfait de la réponse apportée par la Banque.

Les parties ont la possibilité, à leur charge, de se faire représenter ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation.
L'intervenant doit justifier d'une qualité et d'un intérêt à agir (mandataire ou ayant droit, mandataire judiciaire, association de consommateurs, etc.). Or, il arrive que des tiers saisissent le Médiateur pour le compte d'un réclamant, sans justification particulière et sans mandat. 67 saisines ont été déclarées non recevables pour ce motif, le secret professionnel empêchant le Médiateur, comme la Banque, de délivrer des informations à des personnes non habilitées.

Certains réclamants ne sont pas clients de La Banque Postale (41 saisines). Il peut s'agir de personnes à la recherche d'un livret dont ils ont perdu la trace, de bénéficiaires de chèques tirés sur La Banque Postale, de clients d'autres établissements qui contestent une opération sur un distributeur de billets de La Banque Postale, qui sont renvoyés vers leur établissement bancaire pour déposer une réclamation.

« L'examen par un autre » (4 saisines) concerne des litiges pour lesquels une procédure judiciaire est en cours, ou un jugement a été rendu.

La catégorie « trop tardif » (3 saisines) concerne des saisines formulées dans un délai supérieur à un an à compter de la première réclamation écrite non forclose auprès du Service Relations Clients de la Banque.

| INCOMPÉTENCE PROCÉDURALE | DOSSIERS | PART |
|---|---|---|
| Processus de réclamation inabouti | 4 988 | 97,7 % |
| Pas d'intervention en recours | 4 767 | 95,6 % |
| Intervention en recours trop récente | 112 | 2,2 % |
| Pas de réclamation préalable | 85 | 1,7 % |
| Réclamation préalable trop récente | 23 | 0,5 % |
| Absence de qualité pour agir | 67 | 1,3 % |
| Non client de La Banque Postale | 41 | 0,8 % |
| Examen par un autre | 4 | 0,1 % |
| Trop tardif | 3 | 0,1 % |
| TOTAL | 5 103 | 100,0 % |

### INCOMPÉTENCE SUR LE FOND DU LITIGE

Le Médiateur ne s'immisce pas dans un certain nombre de domaines qui relèvent de la responsabilité de la Banque. Ces domaines d'exclusion de compétence sont précisés dans la Charte de la médiation.

| INCOMPÉTENCE SUR LE FOND | DOSSIERS | PART |
|---|---|---|
| Médiateur incompétent | 2 233 | 100,0 % |
| Politique tarifaire | 927 | 41,5 % |
| Politique de risque | 454 | 20,3 % |
| Médiateur assurances | 442 | 19,8 % |
| Politique commerciale | 201 | 9,0 % |
| Gestion courante | 179 | 8,0 % |
| Autres médiateurs | 20 | 0,9 % |
| Autre motif | 10 | 0,4 % |
| TOTAL | 2 233 | 100,0 % |

Ainsi, le Médiateur a pour principe de décliner sa compétence sur les demandes de remises de frais, lorsqu'elles ne sont pas justifiées par la réparation d'une erreur de service. Il ne s'ingère pas dans la politique tarifaire de la Banque. En 2017, 927 saisines ont porté exclusivement sur la contestation des frais. Ce chiffre est en augmentation de près de 50 % par rapport à 2016 (620 saisines).

Les saisines pour ce motif traduisent trois réalités différentes :

- les difficultés de clients de plus en plus nombreux à faire fonctionner leur compte quand ils sont confrontés à la perte d'emploi, à la maladie, au divorce, toutes situations qui peuvent conduire jusqu'à l'exclusion bancaire. Ceux-ci peuvent recourir à « L'Appui », un service de La Banque Postale chargé de l'accompagnement bancaire et budgétaire des clients en situation de fragilité. Les solutions proposées par ce service sont axées prioritairement sur l'accompagnement budgétaire et financier, l'intermédiation des droits sociaux, l'examen de l'accès aux tarifs spéciaux de l'entrepreneriat social ;

- les protestations relatives à la politique tarifaire pratiquée par la Banque, sans qu'elles soient nécessairement motivées par la situation économique des réclamants, notamment les frais de dossier succession, les commissions d'intervention, les commissions de mouvement sur les comptes professionnels ;

- les contestations relatives à l'application des tarifs en raison d'une erreur réelle ou supposée dans la mise en œuvre de la grille tarifaire. C'est le seul cas où le Médiateur est pleinement compétent.

Par ailleurs, le Médiateur ne se prononce pas, sauf lorsque la saisine met en évidence une erreur de service de La Banque Postale, sur l'opportunité de répondre favorablement aux demandes touchant :

- le domaine de compétence d'autres médiateurs : Médiateur de l'Assurance pour les litiges portant sur la gestion des contrats d'assurance commercialisés par La Banque Postale ou ses filiales, BPE, La Banque Postale Prévoyance, La Banque Postale Assurances IARD, La Banque Postale Assurance Santé ;

- la politique risque : demandes de prêt à la consommation ou de rachats de crédits, demandes de report d'échéance de prêt, d'octroi d'échéancier de remboursement, d'autorisation ou d'augmentation de découvert, contestations de la réduction ou de la suppression du découvert autorisé, contestations de clôtures de comptes à l'initiative de La Banque Postale ;

- la politique commerciale : demandes de renégociation de prêts immobiliers, demandes d'exonération des indemnités de remboursement anticipé de prêts immobiliers (hors cas d'exonération prévus par la loi) ou des frais de renégociation ;

- l'organisation des bureaux de poste, l'accueil dans les bureaux, la sécurité des fonds, la circulation de faux billets, la gestion courante des comptes.

## **DÉLAIS** DE TRAITEMENT

La période concernée court du 1er janvier au 31 décembre 2017 pour les saisines reçues et se termine le 28 février 2018 pour l'émission des derniers avis.
Les dossiers recevables de l'année 2017 ont été traités au plus tard le 28 février 2018, à l'exception de deux qui n'ont pu, en raison de leur complexité, être dénoués que début mars 2018.

### TEMPS DE RÉPONSE DES SERVICES POUR L'ENVOI DES PIÈCES AU MÉDIATEUR

Le Médiateur ne peut débuter une médiation qu'après réception d'un dossier complet de la part du Service Recours de La Banque Postale. La qualité des dossiers reçus est inégale et justifie la plupart du temps des compléments d'information de la part des centres financiers ou des bureaux de poste. Le temps de réception des premières pièces (19 jours) se rapproche de l'objectif de 15 jours inscrit dans la Charte. Cependant, le temps de constitution d'un dossier complet est nettement plus long, le Médiateur devant compléter son analyse par échanges de courriers électroniques ou appels téléphoniques directement auprès des services. Ces demandes complémentaires sont saisies dans le système d'information depuis le mois d'octobre 2017. Le temps de réponse nécessaire pour disposer de toutes les informations utiles passe alors de 19 jours à 23 jours en moyenne annuelle. Un décompte systématique de tous les temps intermédiaires est entrepris en 2018 et devrait donner au terme d'une année complète une image plus précise du temps moyen de réponse des services. Le Médiateur ayant perdu, du fait des réorganisations successives de La Banque Postale, ses correspondants en centres financiers, au profit d'un « guichet unique » qui est le Service Recours, il importe que les dossiers transmis par ce service soient complets, que les documents répondent à la problématique du litige à traiter, et que les dossiers soient accompagnés d'un exposé de l'affaire, voire idéalement d'une proposition de règlement.

| TEMPS DE RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE POUR L'ENVOI DES PIÈCES AU MÉDIATEUR | | |
|---|---|---|
| Identification | Nb. jours (1) | Nb. jours (2) |
| Autres | 61,0 | 61,0 |
| Mandats et Western Union | 39,4 | 37,6 |
| Fonctionnement du compte | 25,5 | 21,7 |
| IARD | 23,9 | 23,6 |
| Épargne | 23,7 | 16,6 |
| Crédit à la consommation | 22,4 | 15,3 |
| Moyens de paiement | 21,7 | 18,5 |
| Crédit immobilier | 20,0 | 15,5 |
| Placements financiers/ boursiers | 19,2 | 18,4 |
| Prévoyance | 11,2 | 9,9 |
| Assurance santé | 10,0 | 10,0 |
| Moyenne globale | 23,0 | 19,1 |

*(Moyenne effectuée en calculant le nombre de jours entre la date de la demande de la première pièce et la date de réception de toutes les pièces[1] ou de la première pièce [2])*

### DÉLAI D'ÉMISSION DES AVIS À COMPTER DE LA DATE D'ENVOI DE L'AR

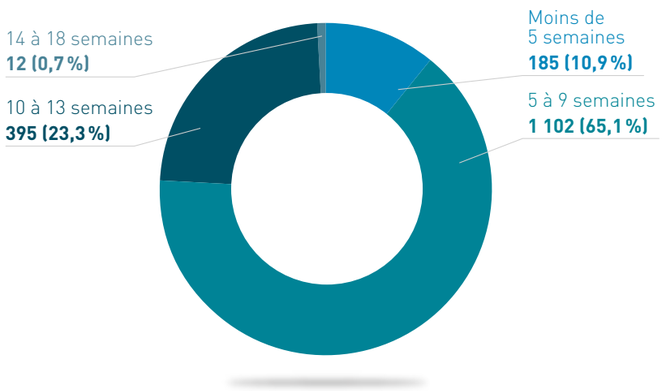
Les accusés de réception des saisines (AR) ont été établis en moyenne 3,28 jours après la réception de la saisine. Le délai d'émission des avis est décompté à partir de l'émission de l'AR, et non à compter de la réception de toute la documentation du dossier. L'engagement du Médiateur est de rendre ses avis dans un délai de deux mois à compter de l'envoi de l'AR.
Le délai moyen d'émission des avis est de 53,6 jours. Ce délai moyen a augmenté de 5,4 jours par rapport à 2016.

| DÉLAI D'ÉMISSION DES AVIS À COMPTER DE L'ENVOI DE L'ACCUSÉ DE RÉCEPTION | |
|---|---|
| Autres | 62,0 |
| Assurance santé | 61,3 |
| IARD | 61,1 |
| Crédit immobilier | 60,6 |
| Crédit à la consommation | 57,6 |
| Mandats et Western Union | 56,4 |
| Fonctionnement du compte | 53,8 |
| Moyens de paiement | 52,9 |
| Épargne | 52,6 |
| Placements financiers/ boursiers | 51,3 |
| Prévoyance | 39,3 |
| Moyenne globale | 53,6 |

**RÉPARTITION DES TEMPS DE TRAITEMENT EN NOMBRE DE SEMAINES**

Les tableaux ci-après représentent le temps d'émission des avis en nombre de semaines, à compter de l'envoi de l'accusé de réception. Sur 1 694 dossiers recevables, 76 % des avis ont été émis en moins de deux mois et pratiquement 100 % en moins de trois mois. Les litiges dont le temps de traitement est susceptible de dépasser deux mois font l'objet d'un courrier intermédiaire explicatif au saisissant.

| DÉLAI | NB. DOSSIERS | | CUMUL |
|---|---|---|---|
| Moins 5 sem. | 185 | 10,92 % | 10,92 % |
| 5 à 9 sem. | 1 102 | 65,05 % | 75,97 % |
| 10 à 13 sem. | 395 | 23,32 % | 99,29 % |
| 14 à 18 sem. | 12 | 0,71 % | 100,00 % |
| Total | 1 694 | 100,00 % | |




## NATURE DES CONCLUSIONS

Sur 1 694 saisines recevables, 1 612 médiations ont été rendues (95 %) et 82 ont été interrompues (5 %).

| NATURE DES CONCLUSIONS | TOTAL | PART |
|---|---|---|
| Médiations interrompues | 82 | 5 % |
| Réglées avant avis | 61 | 74 % |
| Désistements | 18 | 22 % |
| Clôtures d'office | 3 | 4 % |
| Médiations rendues | 1 612 | 95 % |
| Défavorables | 826 | 51 % |
| Favorables | 481 | 30 % |
| Partiellement favorables | 305 | 19 % |
| Total | 1 694 | 100 % |

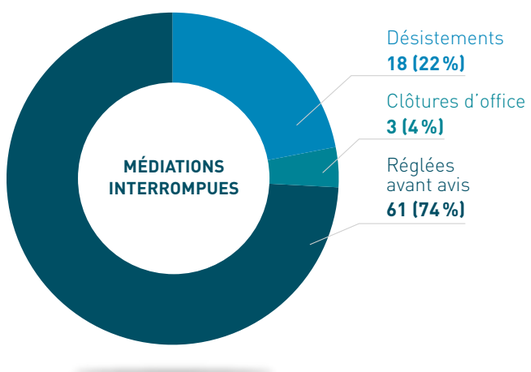
**Médiations interrompues :** les médiations sont dites « interrompues » lorsqu'il n'y a plus matière à poursuivre une médiation. On recense trois motifs d'interruption : les dossiers réglés avant avis, les désistements, les clôtures d'office.

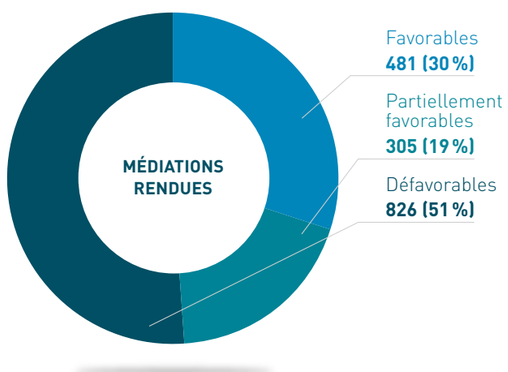
- 61 dossiers ont été réglés avant avis : le Médiateur demande un dossier à La Banque Postale, qui décide de régler elle-même le litige, en donnant satisfaction à la demande de son client ;
- 18 dossiers ont fait l'objet d'un désistement : le requérant obtient de La Banque Postale une réponse favorable à sa demande, peu après sa saisine du Médiateur, et se désiste de la procédure ;
- 3 dossiers ont été clôturés d'office : après la décision de recevabilité du dossier, il apparaît que le requérant n'est pas client de La Banque Postale, qu'une décision judiciaire a été rendue ou qu'une procédure est en cours.

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

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

Les avis favorables et partiellement favorables (49 %) équilibrent sensiblement les avis défavorables (51 %). La proportion d'avis défavorables diminue d'année en année (62,5 % en 2015 ; 58 % en 2016 ; 51 % en 2017), ce qui prouve que les interventions des requérants, en phase de recevabilité, sont de plus en plus justifiées.








## CONTESTATIONS D'AVIS

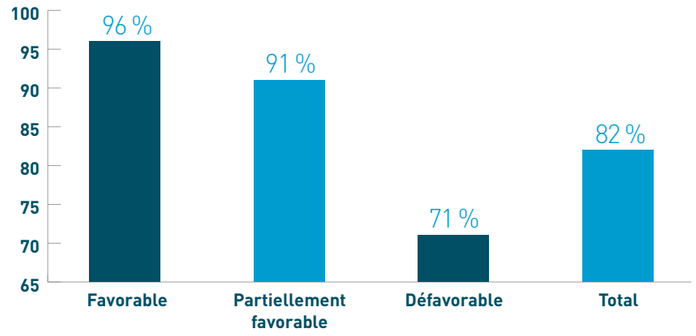
Les avis rendus sont simultanément transmis au requérant et à La Banque Postale, avec un formulaire sur lequel les parties sont appelées à manifester leur désaccord éventuel. Elles disposent d'un délai de 14 jours à compter de la date figurant sur l'avis pour accepter ou refuser son application. Le silence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

La Banque Postale n'a refusé aucun avis en 2017.

Le taux d'acceptation des avis par les requérants est en moyenne de 82 %. C'est un bon résultat compte tenu de la proportion de 51 % d'avis défavorables. Ces avis défavorables recueillent un taux d'acceptation de 71 %. Ce chiffre récompense l'effort du Médiateur à faire preuve de pédagogie lorsqu'il ne peut pas donner satisfaction.

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

| TAUX D'ACCEPTATION DES AVIS | % | NB. AVIS |
|---|---|---|
| Favorable | 96 % | 461 / 481 |
| Partiellement favorable | 91 % | 279 / 305 |
| Défavorable | 71 % | 583 / 826 |
| Total | 82 % | 1 323 / 1 612 |




L'avis du Médiateur reste confidentiel. Sa position ne doit pas être produite, ni invoquée en justice, sauf accord exprès des parties, sous peine de nullité de la procédure.

## ASPECTS FINANCIERS

Sur 1 612 médiations rendues, le Médiateur a proposé d'indemniser 577 dossiers (36 %) pour un montant total de 595 810 €, soit un montant moyen de 1034 € par dossier indemnisé. L'échelle des indemnisations va de 52 centimes à 30 000 € pour un dossier de placements.

Les trois principaux postes d'indemnisation sont les moyens de paiement, les placements financiers et boursiers et l'épargne, et représentent 77 % des sommes allouées.

| IDENTIFICATION | NOMBRE | MONTANT | MINIMUM | MAXIMUM | MOYENNE |
|---|---|---|---|---|---|
| Fonctionnement du compte | 128 | 56 962,62 € | 0,52 € | 18 200,00 € | 445,02 € |
| Moyens de paiement | 166 | 196 002,92 € | 2,40 € | 24 000,00 € | 1 180,74 € |
| Crédit immobilier | 89 | 55 528,75 € | 3,00 € | 5 425,00 € | 623,92 € |
| Crédit à la consommation | 8 | 2 697,68 € | 18,08 € | 1 500,00 € | 337,21 € |
| Épargne | 121 | 129 858,39 € | 6,53 € | 13 500,00 € | 1 073,21 € |
| Placements financiers/boursiers | 32 | 130 527,38 € | 30,00 € | 30 000,00 € | 4 078,98 € |
| Mandats et Western Union | 27 | 20 536,47 € | 19,00 € | 5 900,00 € | 760,61 € |
| Prévoyance | 2 | 182,34 € | 47,34 € | 135,00 € | 91,17 € |
| IARD | 2 | 383,45 € | 136,45 € | 247,00 € | 191,73 € |
| Assurance santé | 2 | 3 130,00 € | 380,00 € | 2 750,00 € | 1 565,00 € |
| Autres | - | - € | - € | - € | - € |
| Total | 577 | 595 810,00 € | 0,52 € | 30 000,00 € | 1 034,76 € |

# Exemples de **médiation**



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

## Fonctionnement du compte courant

### DROIT AU COMPTE

**La présentation d'un titre de séjour ou document permettant de qualifier la résidence en France n'est pas requise légalement pour l'ouverture d'un compte de dépôt en France.**

**LE LITIGE**

Monsieur C., de nationalité chinoise et demeurant à Paris, demande l'ouverture d'un compte courant, ou à défaut une attestation de refus d'ouverture de compte. Il déplore de n'avoir pas pu déposer une demande d'ouverture de compte malgré un rendez-vous pris dans ce but en bureau de poste.

**L'ANALYSE**

Lors du rendez-vous du 21 juin, Monsieur C. justifie de son identité en présentant son passeport chinois, et de son domicile au moyen d'un avis de situation déclarative à l'impôt sur le revenu.
La Banque Postale explique que le passeport chinois de Monsieur C. peut être accepté comme justificatif d'identité, à condition qu'il soit accompagné du récépissé d'une demande de carte de séjour. Sans ce document, seul un Livret A peut être ouvert.

À défaut de document qualifiant le séjour en France de Monsieur C., la conseillère applique la procédure et refuse de finaliser la demande d'ouverture de compte.
En l'absence de demande d'ouverture enregistrée, aucune lettre de refus d'ouverture de compte n'est émise.
Sans ce document, Monsieur C. ne peut pas s'adresser à la Banque de France pour faire valoir son droit au compte.
Ce droit, inscrit à l'article L. 312-1 du Code monétaire et financier, permet d'ouvrir un compte de dépôt assorti des services bancaires de base à toute personne physique ou morale domiciliée en France, ou toute personne physique de nationalité française, si elle est dépourvue d'un compte de dépôt. La directive dite « PAD » (Payment Account Directive) élargit ce droit aux personnes physiques résidant légalement dans les autres pays membres de l'Union Européenne.
La loi impose aux banques de vérifier l'identité et le domicile de la personne qui souhaite ouvrir un compte. En revanche, pour un résident sur le territoire français, la vérification de la régularité de la résidence ou du séjour en France n'est imposée par aucun texte.

**LA CONCLUSION**

**Le Médiateur demande alors à La Banque Postale d'enregistrer la demande d'ouverture de compte que formulera Monsieur C., lorsqu'il se présentera de nouveau en bureau de poste muni de son passeport et d'un justificatif de domicile valide, et même en l'absence d'un titre de séjour ou du récépissé d'une demande correspondante.**

**Il est rappelé que La Banque Postale sera bien sûr en droit de refuser l'ouverture du CCP. Dans ce cas, le centre financier éditera une lettre de refus d'ouverture du compte, qui permettra à Monsieur C. de faire valoir son droit au compte auprès de la Banque de France.**





### COMPTES INACTIFS DEPUIS PLUS DE DIX ANS

**Le défaut d'enregistrement informatique d'un contact en bureau de poste maintient le Livret A en statut inactif et permet son transfert à la Caisse des Dépôts, malgré une remise de chèque.**

**LE LITIGE**

Titulaire d'un Livret A ouvert en 1996, Monsieur J. a cessé de l'utiliser en 2003. Prévenu en 2016 de l'inactivité du compte, il décide de déposer un chèque de 10 000 €, mais le livret est clôturé juste après le dépôt. Monsieur J. demande la restitution de ses avoirs.

**L'ANALYSE**

En mars 2016, Monsieur J. reçoit un courrier de La Banque Postale l'avertissant qu'en raison de l'inactivité de son Livret A depuis plus de dix ans, celui-ci serait clôturé et le solde versé à la Caisse des Dépôts en l'absence d'opération ou de manifestation de sa part avant le 14 septembre 2016.
Ce courrier correspond à l'application de la loi n° 2014-617 du 13 juin 2014, dite loi Eckert, entrée en vigueur au 1er janvier 2016 et modifiant le traitement de l'inactivité des comptes bancaires. Cette loi, reprise dans les articles L. 312-19 et suivants du Code monétaire et financier, prévoit le transfert à la Caisse des Dépôts des avoirs placés sur des comptes n'ayant enregistré aucune opération à l'initiative de leurs titulaires depuis plus de 10 ans.
La restitution des fonds peut ensuite être demandée, dans la limite d'un délai d'inactivité de 30 ans, à la Caisse des Dépôts qui met à la disposition du public depuis le 1er janvier 2017 un site internet dédié.
Au-delà de 30 ans d'inactivité, les sommes sont définitivement acquises à l'État.
Monsieur J. se rend une première fois en bureau de poste le 8 septembre 2016. Son passage est attesté par l'inscription sur son livret physique des intérêts de son Livret A. Ce contact aurait dû interrompre l'inactivité du compte, mais n'a pas été enregistré informatiquement.
La remise du chèque de 10 000 € intervient le 16 septembre. Le livret est encore ouvert, mais le processus de clôture est irrémédiablement enclenché depuis la date butoir du 14 septembre précisée dans le courrier. Lors de la clôture effective le 27 septembre 2016, c'est le solde augmenté des 10 000 € déposés qui est transféré à la Caisse des Dépôts.

**LA CONCLUSION**

**La Banque Postale ne détient plus les fonds et ne peut pas intervenir auprès de la Caisse des Dépôts. Il ne serait dès lors pas équitable de lui demander de les verser à Monsieur J., qui lui, peut en faire la demande.**

**Toutefois, pour tenir compte du manquement de La Banque Postale dans la prise en compte de son passage en bureau de poste le 8 septembre 2016, le Médiateur propose le versement à Monsieur J. de 150 €, correspondant à deux années d'intérêts produits sur un Livret A par un dépôt de 10 000 €.**

## Moyens de paiement

### ACHATS FRAUDULEUX PAR CARTE BANCAIRE

**Le Médiateur est régulièrement saisi par des clients de La Banque Postale qui contestent le débit sur leur compte d'achats cartes, validés via le système 3D Secure mais qu'ils affirment ne pas avoir effectués. De fait, ils sont victimes d'arnaques de la part de fraudeurs qui leur font parfois miroiter un gain important – un chèque-cadeau par exemple – qui les amène à ne pas faire preuve d'une vigilance suffisante.**

**LE LITIGE**

Le Médiateur est saisi par Madame C., qui demande à La Banque Postale le remboursement d'un achat effectué à l'aide des coordonnées de sa carte Visa. Madame C. indique qu'elle a reçu un courriel, semblant émaner d'une société connue, lui annonçant qu'elle allait recevoir un chèque-cadeau, d'une valeur de 150 € et l'invitant pour cela à communiquer les coordonnées de sa carte bancaire, puis à valider un paiement de 1 € en renseignant le code reçu par SMS sur son téléphone mobile, ce qu'elle a fait. Toutefois, après ce paiement, elle a constaté qu'elle venait de valider un achat de 889 €. Elle a demandé la mise en opposition de sa carte et le remboursement de l'achat, mais La Banque Postale a refusé. En effet, la mise en opposition d'une carte est inopérante pour les achats déjà réalisés, validés par code confidentiel ou à l'aide du procédé 3D Secure et La Banque Postale estime que sa responsabilité n'est pas engagée.

**L'ANALYSE**

Lors d'un achat effectué auprès d'un commerçant et validé par le système 3D Secure, le commerçant demande au client de lui communiquer le numéro de sa carte bancaire, sa date de validité et parfois le code à trois chiffres figurant au dos de la carte. Il transmet ensuite ces informations à la banque du client qui envoie un code de validation par SMS à celui-ci. Le renvoi du code reçu au commerçant permet de valider l'achat. Un SMS transmis sur un téléphone mobile par La Banque Postale contient toujours le montant réel de l'achat.
Dans le cas d'une fraude, le fraudeur va d'abord chercher à obtenir les informations concernant la carte, notamment en transmettant un faux courriel à l'en-tête d'une enseigne connue. Puis, il va initier un paiement auprès d'un commerçant, en lui communiquant les informations concernant la carte et le numéro de téléphone mobile de sa victime. Le commerçant va transmettre ces informations à la banque du client qui va adresser à ce dernier un SMS contenant un code de validation. Le fraudeur va faire en sorte d'obtenir ce code, soit en invitant la victime à le lui transmettre sous prétexte de valider un achat d'un petit montant, soit en détournant la ligne téléphonique de celle-ci. Puis, muni du code, il va valider l'achat.

**LA CONCLUSION**

**En l'occurrence, Madame C. reconnaît, dans son dépôt de plainte, avoir bien réceptionné le SMS de validation et avoir communiqué le code reçu sans prêter attention au montant de l'opération (889 €) inscrit sur ce SMS, étant persuadée de valider l'achat pour 1 €. Le Médiateur a donc considéré que sa responsabilité était engagée et s'est déclaré sans moyens pour demander à La Banque Postale de lui rembourser le montant de l'achat.**

## LE BÉNÉFICIAIRE D'UN CHÈQUE EST PROTÉGÉ PAR LE SECRET BANCAIRE

**Le secret bancaire institué dans l'intérêt du bénéficiaire du chèque empêche la transmission du verso d'un chèque à l'émetteur, comme des informations y figurant. Cet exemple fait exception.**

### LE LITIGE

Madame B. déclare avoir remis à l'encaissement sur son compte ouvert au Crédit Agricole deux chèques tirés sur son CCP, pour un montant cumulé de 40 000 €. Le Crédit Agricole refuse de reconnaître que son compte, désormais clôturé, a bien été crédité par ces chèques. Madame B. demande à La Banque Postale puis au Médiateur la confirmation que les chèques ont été crédités sur ce compte dont elle fournit les coordonnées bancaires.

### L'ANALYSE

La Banque Postale communique la copie du recto des chèques, qui montre que Madame B. en est bien bénéficiaire, mais n'indique pas s'ils ont été encaissés sur son compte au Crédit Agricole. S'agissant de la communication du verso d'un chèque, où figurent l'endos et les coordonnées bancaires du bénéficiaire, La Banque Postale se déclare tenue au secret bancaire qui protège le bénéficiaire du chèque.

### LA CONCLUSION

**Dans ce litige, Madame B. est à la fois l'émettrice et la bénéficiaire des chèques. Compte tenu de cette situation particulière, le Médiateur a estimé possible d'accéder à la demande de Madame B., et propose que La Banque Postale lui transmette la copie intégrale, recto et verso, des 2 chèques.**

## CONTESTATION D'UN CHÈQUE FALSIFIÉ



**En cas de falsification d'un chèque, la banque tirée doit protéger les intérêts de son client en réagissant suite à la contestation qu'il formule.**

### LE LITIGE

Madame R. soumet à quelques mois d'intervalle deux litiges similaires, concernant deux chèques établis le 9 février 2016 au profit d'associations. Le premier chèque, émis pour 20 €, est débité le 30 septembre 2016 pour 5 000 €. Le second chèque, émis pour 3,98 €, est débité le 18 janvier 2017 pour 3 000,98 €.

### L'ANALYSE

Les deux chèques ont été déposés dans la boîte aux lettres du bureau de poste de Courbevoie. Dans les 2 cas, Madame R. alerte La Banque Postale le surlendemain du débit des chèques. Munie de la copie du chèque, sur laquelle elle constate que la signature est la sienne mais que toutes les autres mentions ont été modifiées, Madame R. porte plainte et demande à La Banque Postale le remboursement des chèques. Dans les 2 cas, La Banque Postale objecte que la falsification n'est pas apparente.

Pour accélérer le traitement des chèques, les banques ont mis en place un système de présentation d'images-chèques évitant la circulation des titres physiques. Un chèque est alors par principe « non circulant » et archivé par la banque présentatrice qui l'a réceptionné. Dans ce cas, celle-ci transmet à l'établissement teneur du compte émetteur les informations nécessaires au débit : numéro du chèque, montant, etc. Par exception, sont au contraire « circulants » les chèques de montant élevé (5 000 € jusqu'au 3 octobre 2016, 10 000 € depuis). Le premier chèque est encaissé sur un compte ouvert à La Banque Postale, qui est donc à la fois banque présentatrice et banque tirée. Bien que détenant l'original du chèque dans ses murs, elle déclare n'en avoir examiné que la photocopie, sans bloquer ou retarder la mise à disposition des fonds sur le compte bénéficiaire. Le second chèque est encaissé sur un compte tenu dans une banque confrère. Bien qu'alertée par l'incident précédent, La Banque Postale n'effectue aucune démarche pour récupérer les fonds auprès de la banque présentatrice.

### LA CONCLUSION

**Dans les 2 cas, La Banque Postale n'initie aucune action pour protéger les intérêts de sa cliente, qui a quant à elle fait preuve d'une grande rapidité pour signaler l'anomalie détectée.**

**Dans ces conditions, le Médiateur a proposé, y compris pour le second chèque alors qu'il n'est pas possible d'assurer que la somme aurait pu être récupérée en tout ou partie, le remboursement des chèques à Madame R.**





## CONTESTATION D'UN VIREMENT

**Un ordre de virement est irrévocable. Mais si le retour des fonds est demandé par la banque émettrice, il peut être obtenu, sous certaines conditions.**

### LE LITIGE

Madame A. est démarchée à domicile pour le goudronnage d'une allée. Après acceptation et paiement au moyen d'un virement, elle constate la mauvaise qualité du travail effectué. Elle demande à sa banque, le Crédit Agricole, le retour du virement. La Banque Postale, qui a crédité les fonds sur un Livret A, refuse de les restituer.
Madame A. apprend par ses recherches qu'elle est victime du gang des « bitumeurs irlandais » qui pratique ce type d'arnaque.

### L'ANALYSE

Le virement est initié le 2 juillet 2015, et la demande d'annulation est formulée le jour même. Le procès-verbal de la plainte déposée par Madame A. est transmis à La Banque Postale par le Crédit Agricole le 8 juillet.
La Banque Postale refuse de restituer les fonds, mais adresse un courrier à son client pour l'interroger sur le virement contesté, et, sans réponse, clôture le livret. Le solde, qui correspond malgré quelques opérations postérieures au montant du virement, est transféré sur un compte d'attente.
Même si le virement présente en principe un caractère irrévocable, les accords entre banques permettent à la banque émettrice de demander le retour des fonds à la banque bénéficiaire. Dans ce cas, il est possible de récupérer les fonds, avec l'accord du titulaire du compte bénéficiaire. Pour reprendre les fonds sans l'accord du titulaire, la banque bénéficiaire doit disposer d'un commencement de preuve d'escroquerie.

### LA CONCLUSION

**Le 8 juillet 2015, date à laquelle le dépôt de plainte est adressé à La Banque Postale, le solde du compte bénéficiaire est suffisant pour permettre le débit du montant du virement. Estimant que La Banque Postale aurait dû restituer les fonds demandés par le Crédit Agricole, le Médiateur propose le versement à Madame A. du solde du compte d'attente.**

# Épargne

## ÉLIGIBILITÉ AU LIVRET D'ÉPARGNE POPULAIRE

**L'entrée en vigueur d'une réforme des critères d'éligibilité suscite des incompréhensions qui nécessitent des éclaircissements.**

### LE LITIGE

Madame C. conteste la clôture opérée le 13 avril 2017 de son livret d'épargne populaire (LEP) ouvert le 16 décembre 2014. Elle demande la réouverture du LEP, ou à défaut l'indemnisation des intérêts perdus. Elle sait que ses ressources de l'année 2015 déclarées pour l'imposition 2016 dépassent les seuils d'éligibilité, mais pense pouvoir bénéficier de son LEP jusqu'au 31 mars 2018.

### L'ANALYSE

Le décret n° 2015-538 du 15 mai 2015, pris en application de la loi de finances rectificative pour 2013, modifie les conditions de ressources qui donnent à un contribuable le droit d'être titulaire d'un LEP.
Jusqu'au 31 décembre 2013, la détention d'un LEP au titre d'une année N était justifiée par le montant de l'imposition établie au titre de l'année N (sur les revenus de l'année N-1), qui devait être inférieur à un seuil évalué au niveau du foyer fiscal. À défaut, le LEP était clôturé d'office au 31 décembre de l'année N.
Trois points ont été modifiés par la réforme :

- le critère d'éligibilité, qui n'est plus le montant de l'impôt mais le revenu fiscal de référence (RFR) ;
- la date de fin d'éligibilité : les LEP dont les titulaires ne sont plus éligibles sont désormais clôturés au 31 mars ;
- les conséquences d'un dépassement ponctuel des seuils : le LEP n'est clôturé qu'au 31 mars de la deuxième année qui suit celle où, pour la dernière fois, son titulaire a produit les pièces justificatives.

Afin d'accompagner ce changement, la loi prévoit que les contribuables qui détiennent un LEP au 1er janvier 2014 peuvent le conserver jusqu'au 31 décembre 2017 même s'ils ne respectent pas les nouvelles conditions.
Ouvert le 16 décembre 2014, le LEP de Madame C., se trouve dans le champ des nouvelles dispositions.
L'article R. 221-38 du Code monétaire et financier dans sa rédaction modifiée par le décret, indique qu'une clôture au 31 mars 2017 sanctionne une détention irrégulière au titre de l'année 2016 : *« Les établissements dépositaires sont tenus de solder d'office au 31 mars les comptes pour lesquels les justifications annuelles requises n'ont été produites ni pour l'année précédente ni pour l'année en cours. »*

### LA CONCLUSION

**Madame C. n'a pas produit de justificatif d'éligibilité pour 2017 (l'année en cours) ni pour 2016 (l'année précédente). C'est donc en 2015 que Madame C. a, pour la dernière fois, présenté un justificatif d'éligibilité : c'est valablement que son LEP est clôturé au 31 mars 2017.**
**La clôture effective est opérée le 13 avril 2017, mais en respect de la réglementation, il est réputé clos depuis le 1er avril, et a cessé de produire des intérêts à cette date.**

# CLÔTURE RÈGLEMENTAIRE D'UN PEL

**En cas de non-respect des règles de versement sur un PEL, le compte est clos automatiquement. L'historique des faits permet de déterminer les responsabilités du titulaire et de la Banque.**

### LE LITIGE

Madame J. demande la réouverture de son plan d'épargne-logement (PEL). Elle n'a pas reçu le courrier de mise en garde de La Banque Postale, l'invitant à verser la somme de 540 €. La clôture règlementaire du PEL en septembre 2017 l'étonne d'autant plus qu'elle pensait avoir atteint le plafond de versement.

### L'ANALYSE

Le PEL permet d'épargner du capital, et génère des intérêts à un taux réglementé. En tant que produit d'épargne-logement, il permet d'acquérir des droits à prêt à des taux réglementés pour des crédits immobiliers et, sous certaines conditions, une prime d'État. En contrepartie de ces avantages, le titulaire d'un PEL doit s'astreindre à un effort d'épargne : le versement à l'ouverture est au moins égal à 225 €, les versements ultérieurs ne peuvent être inférieurs à 540 € par an, le plan produit ses effets à partir d'une durée d'épargne de 4 ans, et les retraits partiels ne sont pas autorisés. Les versements sont plafonnés à 61 200 €.
Madame J. a souscrit son PEL en septembre 2012, avec un versement initial de 59 040 €. Ce montant est caractéristique des PEL que le titulaire souhaite porter au plafond de versement le plus rapidement possible : 59 040 + 4 × 540 = 61 200 €.
Le PEL aurait donc dû arriver à terme, pour motif de plafond de versement atteint, à son 4e anniversaire, soit en septembre 2016. Cela légitime l'interprétation de Madame J., qui pensait le plafond atteint, et ne pas être sollicitée en 2017 pour un versement.
Il s'avère cependant qu'aucun versement n'a été effectué au cours de la 2e année, ni de la 4e année du PEL. Le PEL est donc irrégulier depuis septembre 2014, et serait resté irrégulier même si Madame J. avait effectué le versement préconisé dans le courrier qu'elle n'a pas reçu.

### LA CONCLUSION

**D'après les conditions d'ouverture, Madame J. aurait pu conserver son PEL jusqu'en septembre 2021. En ne clôturant pas le PEL depuis son irrégularité en septembre 2014, La Banque Postale a laissé croire à sa cliente que son PEL était en conformité avec la réglementation, et l'a privée de la possibilité de souscrire un nouveau PEL au même taux (abaissé de 2,5 % à 2 % le 1er février 2015).**
**La réouverture du PEL n'étant pas possible, le Médiateur propose d'indemniser Madame J. de la moitié de l'écart actualisé entre la valeur théorique du plan en 2021 et le solde de clôture effectif en 2017.**





# COMPENSATION DE LA PRIME D'ÉTAT D'UN PEL



**Un changement de réglementation dans les conditions d'attribution de la prime d'État des PEL entraîne une erreur de La Banque Postale, qui mérite une compensation. Le montant estimé par le demandeur semble toutefois surévalué.**

### LE LITIGE

Monsieur A. clôture le 29 avril 2015 un plan d'épargne-logement (PEL) ouvert le 28 avril 2011. Pour bénéficier de la prime d'État afférente à son PEL, Monsieur A. établit avec sa conseillère une demande de prêt de 150 €. Le dossier est validé par le centre financier, et le prêt débloqué en avril 2016.
Lorsqu'il s'enquiert du versement de la prime, Monsieur A. apprend qu'elle n'est pas attribuée si le montant du prêt est inférieur à 5 000 €.
S'estimant privé du bénéfice de la prime d'État par une erreur de La Banque Postale, Monsieur A. demande à en être indemnisé, pour un montant de 1 400 €.
Il ajoute que s'il avait été informé, il aurait pu souscrire un prêt de 5 000 € pour l'acquisition d'un garage.
La Banque Postale propose la prise en charge de la moitié de la prime nette, soit 465 €.

### L'ANALYSE

Les conditions d'un PEL dépendent de sa date d'ouverture et sont l'objet de fréquentes modifications : taux de rémunération, durée de conservation, montant et modalités d'obtention de la prime d'État, date de perception des prélèvements sociaux, etc.
Pour les PEL ouverts avant le 12 décembre 2002, la prime d'État est intégrée dans le taux de rémunération du plan et versée systématiquement. Depuis le 12 décembre 2002, la prime d'État est conditionnée à l'octroi d'un prêt épargne-logement, dans un délai d'un an après la clôture du PEL. Le montant plancher du prêt, initialement fixé à 150 €, est porté à 5 000 € pour les PEL ouverts depuis le 1er mars 2011.
Souscrit le 28 avril 2011, le PEL de Monsieur A. fait partie des premiers PEL ouverts après cette réforme. La clôture intervient 4 ans, presque jour pour jour, après l'ouverture. Le conseil apporté à Monsieur A. lors de la constitution de la demande de prêt n'a pas tenu compte de ce changement de réglementation.
La Banque Postale reconnaît son erreur en proposant un dédommagement, mais les parties sont en désaccord sur le montant.
Pour cette génération de PEL, le montant de la prime d'État s'élève à 2/5e des intérêts acquis durant la phase d'épargne, et est soumis à un plafond de 1 000 € ou 1 525 € selon la performance énergétique du bien financé. D'après les intérêts acquis mentionnés sur le relevé établi à la clôture, le plafonnement trouve à s'appliquer :
Monsieur A. aurait pu bénéficier d'une prime d'État de 1 000 €, mais rien ne permet d'établir que l'opération évoquée soit éligible à la prime de 1 525 €.
La prime d'État est soumise aux prélèvements sociaux au taux en vigueur à la date de son versement, soit 15,5 % pour les primes versées entre le 1er juillet 2012 et le 31 décembre 2017.
Pour obtenir la prime, Monsieur A. aurait dû emprunter 5 000 € au taux réglementé de 4,20 %, ce qui aurait entraîné 200 € d'intérêts en cas d'amortissement sur 24 mois, et davantage pour une durée supérieure. Le prêt de 5 000 € n'ayant pas été souscrit, cette somme représente à la fois une économie pour Monsieur A. et un manque à gagner pour La Banque Postale.

### LA CONCLUSION

**En vue de proposer aux parties une solution amiable et équitable, le Médiateur estime l'indemnisation de Monsieur A. sur la base du plafond de 1 000 €, sous déduction des prélèvements sociaux et du coût du crédit qui aurait été nécessaire, aboutissant à une somme de 650 €.**

# Crédit immobilier

## REMBOURSEMENT DES PÉNALITÉS DE REMBOURSEMENT ANTICIPÉ EN CAS DE RACHAT PAR LA CONCURRENCE

**Aucune pénalité de remboursement anticipé n'est due en cas de cessation forcée de l'activité professionnelle, même si les emprunteurs optent pour un rachat de crédit auprès d'un autre établissement bancaire.**

### LE LITIGE

Un cabinet d'avocats, agissant pour le compte de Monsieur M., demande à obtenir la restitution des pénalités de remboursement anticipé et des intérêts honorés du 30 octobre au 18 novembre 2016. Le cabinet fait valoir que Monsieur M. a demandé, par courrier et courriel les 28 et 29 septembre 2016, l'envoi d'un décompte de remboursement anticipé sans indemnités suite à la cessation forcée de son activité professionnelle (licenciement). Le décompte avec pénalités arrêté au 10 novembre ne lui a été adressé que le 25 octobre 2016, et le remboursement anticipé n'a été validé que le 18 novembre 2016.
Le cabinet d'avocats estime que le prêt aurait pu être remboursé dès le 30 octobre 2016 si un décompte lui avait été adressé dès la première demande et sans pénalités, étant donné que Monsieur M. a fait l'objet d'un licenciement. Il fait valoir que la cessation forcée de l'activité professionnelle permet, à elle seule, d'obtenir l'exonération des pénalités.

### L'ANALYSE

La Banque Postale admet un certain retard dans l'envoi des décomptes de remboursement anticipé.
La Banque Postale précise que le crédit immobilier de Monsieur M. a été racheté par un établissement concurrent.
Compte tenu de la rupture de la relation commerciale, La Banque Postale refuse le remboursement des indemnités de remboursement anticipé.
S'agissant de l'envoi du décompte, le Médiateur rappelle que pour procéder au rachat d'un prêt, il suffit de présenter ses tableaux d'amortissement définitif et son offre de prêt au conseiller du nouvel établissement qui va calculer le montant à rembourser puis informer La Banque Postale de son intention de rembourser par anticipation.
S'agissant de l'application des indemnités de remboursement anticipé, le Médiateur précise que les conditions générales de l'offre de prêt de La Banque Postale prévoient la perception d'une indemnité de remboursement anticipé du prêt sauf lorsque le remboursement est motivé par la cessation forcée de l'activité professionnelle de l'emprunteur ou de son conjoint (article L. 313-48 du Code de la consommation).
Le Médiateur fait état d'une jurisprudence récente (Cass. 1e civ. 17 juin 2015) qui confirme qu'aucune pénalité de remboursement anticipé n'est due en cas de licenciement, et ce même si les emprunteurs optent pour le rachat du crédit par un autre établissement bancaire.
La Cour de cassation a considéré que le fait de souhaiter bénéficier d'un taux plus avantageux n'était pas exclusif du fait incontesté et incontestable que le licenciement était réel et qu'il était invoqué au soutien de la demande de remboursement.

### LA CONCLUSION

**Le Médiateur a estimé que La Banque Postale ne pouvait être tenue pour responsable du fait que les établissements de crédit exigent un décompte de remboursement anticipé avant d'étudier la demande de rachat ou d'adresser le chèque de rachat. Il n'a donc pas préconisé le remboursement des intérêts du 30 octobre au 18 novembre 2016.**
**En revanche, il a émis l'avis que les pénalités de remboursement anticipé soient remboursées à Monsieur M. conformément à ce que prévoit l'arrêt de la Cour de cassation du 17 juin 2015.**





## LA CHUTE ACTUELLE DES TAUX DES CRÉDITS IMMOBILIERS A DES RÉPERCUSSIONS SUR LES PRÊTS ÉPARGNE-LOGEMENT

**Les détenteurs d'anciens comptes épargne-logement (CEL) ne peuvent aujourd'hui pas souscrire de prêt épargne-logement pour bénéficier de leur prime d'État, car le taux du crédit dépasse le taux d'usure.**

### LE LITIGE

Madame P. reproche à La Banque Postale d'avoir refusé de lui octroyer un prêt épargne-logement de 6 629 € sur 15 ans lui permettant de bénéficier d'une prime de 483,04 €, sous prétexte que le taux d'intérêt (4,75 %) était supérieur au taux d'usure.
Elle estime anormal que son effort d'épargne ne soit pas valorisé et précise avoir renoncé à des intérêts plus importants en versant ses fonds sur un CEL plutôt que sur un Livret A, uniquement dans le but de bénéficier d'un prêt épargne-logement et d'une prime.
Elle signale avoir, par ailleurs, appris que les détenteurs de PEL avaient pu obtenir des prêts épargne-logement pour bénéficier de leur prime.

### L'ANALYSE

Le Médiateur rappelle que le CEL permet d'obtenir un prêt épargne-logement après une phase d'épargne d'une durée minimale de 18 mois. Le montant du crédit accordé dépend des intérêts acquis (les droits à prêt) durant la phase d'épargne et de la durée demandée pour ce crédit. Les taux de rémunération changent pendant la période d'épargne, donc les intérêts acquis sont cumulés par niveau de taux, chaque niveau de taux d'épargne donnant un niveau de taux de crédit. Pour chaque niveau de taux, les droits à prêt sont multipliés par un coefficient de 1,5 pour une utilisation classique du crédit. Le CEL de Madame P. a été ouvert en octobre 1977. Les intérêts acquis les plus anciens sont utilisés en priorité pour souscrire le prêt. Le taux de rémunération était de 3,25 % à l'origine, soit un taux de crédit à 4,75 %.
Le Médiateur signale que le législateur a défini un taux de l'usure pour protéger les consommateurs désireux d'emprunter, c'est-à-dire un taux effectif global (TEG) maximal auquel un prêt peut être accordé. Tout prêteur dépassant cette limite s'expose à des poursuites judiciaires (article L. 314-6 du Code de la consommation).
Le taux d'usure au jour où la cliente a souhaité effectuer son prêt épargne-logement était de 3,35 % pour les prêts d'une durée comprise entre 10 ans et moins de 20 ans. Le taux d'usure au jour de la saisine du Médiateur était de 3,15 %.
Le Médiateur signale que dans le cadre d'un CEL, le détenteur n'a pas à clôturer son contrat pour souscrire un prêt épargne-logement dans l'année qui suit, contrairement au plan d'épargne-logement (PEL). Pour faire face à cette difficulté, les pouvoirs publics ont demandé à La Banque Postale de diminuer, uniquement pour les PEL, le montant des frais financiers et frais de gestion fixés par arrêté (normalement de 1,70 % pour les PEL et de 1,50 % pour les CEL), ce qui a permis aux titulaires des PEL ouverts entre août 2003 et janvier 2015 de souscrire leur prêt épargne-logement pour bénéficier de la prime.

### LA CONCLUSION

**Le Médiateur a donc confirmé à Madame P. qu'elle ne pouvait pas effectuer de prêt épargne-logement au titre de son CEL car le taux de 4,75 % dépassait effectivement le taux d'usure, mais qu'elle conservait ses droits à prêts pour lui permettre de souscrire un prêt plus tard pour bénéficier de la prime d'État.**

## PÉNALITÉ DE REMBOURSEMENT ANTICIPÉ LIMITÉE À 3 % DU CAPITAL RESTANT DÛ OU À SIX MOIS D'INTÉRÊTS

**L'objet de la SCI détermine le caractère familial ou professionnel de la société civile et donc l'obligation ou non d'appliquer la limitation des pénalités de remboursement anticipé.**

### LE LITIGE

Monsieur D., gérant de la SCI C., reproche à BPE de ne pas avoir respecté la loi Scrivener pour l'application des pénalités de remboursement anticipé (limitées à 3 % du capital restant dû ou à six mois d'intérêts). Il explique que la SCI est familiale puisqu'elle n'est constituée qu'entre Madame et Monsieur D. et leurs deux enfants, et qu'elle n'a pour objet que l'acquisition de biens immobiliers dans le but de faciliter les donations.

### L'ANALYSE

La loi Scrivener a mis en place un dispositif de protection de l'emprunteur non professionnel. BPE a fixé, dans les conditions générales de l'offre de prêt de la SCI, une règle de calcul pour les indemnités de remboursement anticipé, au-delà du seuil de 3 % du capital restant dû et des six mois d'intérêts. BPE estime que la SCI C. est commerciale et que le dispositif relatif à la limitation du montant des pénalités prévu par la loi Scrivener n'a pas vocation à s'appliquer.
Le Médiateur précise que la Cour de cassation considère que la société civile qui, sous quelque forme que ce soit, procure des immeubles en propriété ou en jouissance, exerce une activité professionnelle, telle que l'entend l'article 2 de la loi du 13 juillet 1979 (article L. 313-2 du Code de la consommation). Il en est ainsi quel que soit le nombre d'immeubles entrant dans cette activité. La Cour exclut donc les personnes morales du dispositif de la loi Scrivener, sans référence à leur objet. Cependant, dans l'environnement jurisprudentiel actuel, les juges auraient plutôt tendance à se référer à l'objet de la SCI qui seul détermine le caractère familial ou professionnel de la société (Cass. 3e civ. 24 octobre 2012, rendu à propos de l'article L. 271-1 du Code de la construction et de l'habitation relatif au droit de rétractation).
Sur l'extrait K-bis de la société, le Médiateur relève que les principales activités de la SCI sont : « *la propriété, la mise en valeur, l'administration, l'exploitation par bail, location ou autrement de tous immeubles et droits immobiliers détenus en pleine propriété, nue-propriété ou usufruit dont elle pourrait devenir propriétaire par voie d'acquisition, d'apport, change ou autrement, la propriété et la gestion d'un portefeuille de valeurs mobilières…* ».

### LA CONCLUSION

**Au vu du nombre d'activités exercées, le Médiateur a estimé qu'il s'agissait d'une SCI commerciale et non familiale et que BPE n'avait donc aucune obligation d'appliquer la loi Scrivener à la SCI C. pour le calcul des indemnités de remboursement anticipé.**

# Crédit à la consommation

## CONSÉQUENCES POUR L'EMPRUNTEUR DU RETARD DE PRISE EN COMPTE D'UNE DEMANDE DE MODIFICATION DU COMPTE PAYEUR

**Le retard de prise en compte de la demande de modification du compte payeur a pour conséquence le rejet de prélèvement des échéances du crédit personnel et génère des indemnités légales et intérêts de retard.**

**LE LITIGE**
Monsieur J. reproche à La Banque Postale Financement de lui faire supporter les intérêts de retard et indemnités légales pour des échéances impayées de mai et juin 2017, alors qu'il a informé celle-ci, dès avril 2017, de la modification du compte payeur et joint le RIB correspondant.

**L'ANALYSE**
La Banque Postale Financement prévoit dans la rubrique « Autres dispositions, prélèvement », figurant dans ses offres de crédit personnel, la possibilité de changer le compte bancaire sur lequel les prélèvements sont effectués, à condition d'avertir le prêteur au moins un mois à l'avance en indiquant les coordonnées complètes du nouveau compte bancaire à prélever.
Au cas particulier, suite à son licenciement en août 2016, Monsieur J. ne peut pas honorer plusieurs échéances de son prêt travaux souscrit auprès de La Banque Postale Financement. Malgré son engagement à régulariser sa situation par la vente d'un bien immobilier, La Banque Postale procède à la clôture de son compte courant postal en décembre 2016. En avril 2017, Monsieur J. informe La Banque Postale Financement de son changement de compte payeur et joint le RIB de son nouveau compte bancaire. Néanmoins, les prélèvements des échéances de mai et juin 2017 sont rejetés au motif "compte clôturé", ce qui engendre des intérêts de retard et des indemnités légales. Monsieur J. régularise les échéances impayées mais refuse de régler les intérêts et indemnités de retard, estimant avoir informé le prêteur du changement de compte payeur dans les délais impartis.
La Banque Postale Financement affirme ne pas avoir reçu la demande de modification du compte payeur avant le 16 juin 2017. Après le règlement des deux échéances impayées par Monsieur J. en août 2017, le service recouvrement procède, à titre commercial, à la rétrocession d'une partie des indemnités légales. Toutefois le dossier de Monsieur J. présente en novembre 2017 un reliquat d'impayé d'un montant de 181,32 €. Le Médiateur fait observer que l'enregistrement du nouveau compte payeur n'a été effectué que le 26 juin 2017, après la réception d'un second RIB.
Après une nouvelle analyse du dossier de Monsieur J., La Banque Postale Financement propose l'annulation de la somme restant due.

**LA CONCLUSION**

**Le Médiateur s'est prononcé en faveur de l'abandon par La Banque Postale Financement de sa créance.**

# Placements

## RESPECT DE L'HORIZON DE PLACEMENT RECOMMANDÉ

**Le Médiateur a été saisi à plusieurs reprises par des clients qui, mécontents de la performance à court terme de leurs placements, ont réalisé des arbitrages à contretemps.**

**LE LITIGE**
Madame M. souscrit un contrat d'assurance-vie durant le mois d'avril 2015 dans le cadre duquel elle opte pour le mode de gestion « mandat d'arbitrage » avec une orientation de type « 30/60 ». L'orientation de cette gestion s'adresse aux souscripteurs qui cherchent une valorisation de leur capital à moyen / long terme par le biais d'une répartition proportionnée entre les marchés actions et les marchés obligataires. Les investissements sont réalisés sur des organismes de placement collectif (OPC) actions et des titres actions dans une fourchette comprise entre 30 % et 60 % du capital et en supports obligataires ou monétaires dans une fourchette comprise entre 40 % et 70 % du capital. Observant une moins-value potentielle de près de 6 % sur son investissement, Madame M. a procédé à un arbitrage un an seulement après son adhésion.

**L'ANALYSE**
Le Médiateur observe, à la lecture de la préconisation établie par la conseillère bancaire mise en cause, que l'assurée avait pour objectif de valoriser un capital à moyen / long terme en optant pour une stratégie dynamique. Il s'avère toutefois que les marchés boursiers ont baissé à partir de la seconde quinzaine du mois d'avril 2015 jusqu'au mois de février 2016 en raison d'une faible croissance économique mondiale, avant de se reprendre jusqu'à ce jour.

**LA CONCLUSION**

**Bien que l'horizon de placement recommandé du mandat de gestion « 30/60 » soit de moyen / long terme, Madame M. a décidé de manière hâtive d'effectuer un arbitrage et de concrétiser ainsi la moins-value potentielle qu'elle pouvait observer. Ne pouvant relever d'erreur de conseil au cas d'espèce, le Médiateur a été sans moyens pour demander à La Banque Postale d'indemniser Madame M.**



DEMANDES DE MÉDIATION RELATIVES À LA BANQUE POSTALE / **Exemples de médiation**

# Épargne salariale

## CAS DE DÉBLOCAGE ANTICIPÉ DANS LE CADRE D'UN PLAN D'ÉPARGNE POUR LA RETRAITE COLLECTIF (PERCO)

**Le PERCO est un dispositif d'entreprise qui permet aux salariés de se constituer une épargne en vue de la retraite.**
**Les sommes versées sur ce plan sont bloquées jusqu'à la retraite, hormis dans cinq cas de déblocage exceptionnel limitativement définis par la législation, en l'occurrence le décès (de l'épargnant, de son époux ou partenaire de Pacs), l'invalidité (de l'adhérent, de son conjoint ou partenaire de Pacs, ou de ses enfants), le surendettement du salarié, l'acquisition de la résidence principale ou la remise en état de celle-ci à la suite d'une catastrophe naturelle, et l'expiration des droits du salarié à l'assurance chômage.**

**LE LITIGE**
Monsieur J., salarié du Groupe La Poste, adhère à un PERCO au mois d'avril 2014 lors du versement de sa prime de participation. Le requérant quitte par la suite Le Groupe La Poste le 28 février 2015. Il dénonce l'impossibilité de disposer de l'intégralité de l'épargne constituée sur son PERCO.

**L'ANALYSE**
Le Médiateur observe que l'information précontractuelle a été dûment délivrée avant la souscription des plans d'épargne entreprise. Les cas de déblocage anticipé étaient en effet rappelés dans un livret pédagogique relatif au PERCO établi sous l'égide de la Direction des Ressources Humaines et des Relations Sociales qui a été adressé à tous les membres du personnel du Groupe La Poste, dans le règlement du PERCO et au verso des demandes de remboursement mais aussi sur le site intranet du Groupe La Poste dédié à l'épargne salariale. Au cas particulier, Monsieur J. ne remplit aucune des conditions autorisant le déblocage anticipé de son épargne.



**LA CONCLUSION**

**Observant que le requérant ne produit aucun justificatif permettant le déblocage anticipé de son épargne, le Médiateur a été sans moyens pour demander au service de gestion des plans d'épargne entreprise du Groupe La Poste de faire droit à la demande de Monsieur J.**

## DES CIRCONSTANCES RÉELLEMENT EXCEPTIONNELLES PEUVENT TOUTEFOIS CONDUIRE LE MÉDIATEUR À PROPOSER, EN ÉQUITÉ, UNE SOLUTION FAVORABLE À LA DEMANDE D'UN SALARIÉ.

**LE LITIGE**
Madame M. donne à bail un appartement (dans une commune sise en Guadeloupe) qui a été affecté par des coulées de boue et des inondations, mais aussi par les vents violents lors du passage du cyclone « Maria » sur les Antilles le 19 septembre 2017. Madame M. demande le déblocage de l'épargne qu'elle détient sur son PERCO afin de financer les travaux de remise en état de son appartement.

**L'ANALYSE**
Le Médiateur relève que la remise en état d'un bien immobilier à la suite d'une catastrophe naturelle est l'un des motifs de déblocage anticipé. Cette hypothèse est toutefois prévue pour la résidence principale du salarié alors qu'au cas d'espèce, l'appartement de Madame M. n'est pour elle qu'une résidence secondaire donnée à bail.

**LA CONCLUSION**

**Au regard des circonstances exceptionnelles soulignées par Madame M., il est apparu opportun, en équité, de solliciter la Direction des Ressources Humaines et des Relations Sociales du Groupe La Poste ainsi que les services de La Banque Postale afin d'autoriser le déblocage anticipé de ses avoirs.**

# **Recommandations** du Médiateur



**Le Médiateur met à profit sa connaissance des litiges pour signaler à La Banque Postale les dysfonctionnements rencontrés, et proposer des mesures destinées à les faire cesser. À ce titre, il formule des recommandations écrites pour améliorer les relations entre La Banque Postale et ses clients.**

**Le Médiateur de La Banque Postale a formulé, le 6 novembre 2017, 6 propositions pour l'amélioration des services, qu'il a adressées au Président du Directoire de La Banque Postale. La Banque Postale a répondu le 1er février 2018 à chacune des recommandations.**

## INFORMATION DES CLIENTS SUR LE MONTANT DE LEUR DETTE APRÈS CLÔTURE D'UN CCP

Dans plusieurs dossiers traitant de litiges liés à la clôture d'office d'un CCP en raison d'un découvert non régularisé, le Médiateur a constaté que les titulaires des comptes n'étaient pas en mesure de comprendre le montant qui leur était réclamé par La Banque Postale.
Avec les éléments disponibles dans les dossiers, produits tant par les requérants que par La Banque Postale, il n'est en effet pas possible de reconstituer le montant de la dette mise en recouvrement.
L'information fournie par La Banque Postale à ses clients et au Médiateur se limite aux derniers relevés de compte.
Après analyse, les montants manquant pour conduire au total réclamé correspondent à des frais occasionnés par des opérations présentées et rejetées pour insuffisance de provision, entre le 31 du mois précédant la clôture et la date de cette clôture. Dans les dossiers traités, ces incidents ne sont pas recensés sur le dernier relevé de compte, et les débiteurs n'ont été informés ni de leur nature ni de leur montant, même s'ils en ont formulé la demande.
Si le Médiateur ne conteste pas le bien-fondé de la perception de ces frais, il ne peut qu'accéder à la demande des requérants en proposant la diminution de la dette de ces montants dont ils n'avaient pas été avisés, contrairement aux dispositions de l'article L. 312-1-5 du Code monétaire et financier, relatives à l'information due par une banque à ses clients quant aux frais pour irrégularités et incidents.
Dès lors, dans le cas d'un découvert non régularisé dans le délai de sept jours suivant l'envoi de la dernière mise en demeure, il paraît souhaitable que les débiteurs soient informés du détail exhaustif des incidents enregistrés et facturés, au moyen d'un décompte qui leur permette de comprendre le montant définitif de leur dette, et d'en vérifier la validité.

### RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

**Dans le cadre de l'information préalable, la Banque a l'obligation d'informer le client au minimum 14 jours avant le débit des frais pour irrégularités et incidents de fonctionnement du compte.
Cette information se fait dans le relevé de compte et mentionne le détail des opérations en incident par type de frais constatés le mois précédant l'information client.**

**Dans le cadre d'une clôture de compte, le client reçoit une lettre de mise en demeure précisant le montant de sa dette globale incluant les frais d'incidents et d'irrégularités calculés entre le dernier relevé et la date de clôture, mais pas le détail.
Si certains frais d'incidents et d'irrégularités apparaissent entre la date du dernier relevé et la clôture du compte, ces frais sont ajoutés au solde débiteur initial mais ne font pas l'objet d'une communication ultérieure auprès du client.
Une évolution de la lettre de mise en demeure adressée au client est prévue en 2018.
La lettre contiendra notamment un tableau regroupant les différents frais par nature d'opération, et permettra d'isoler les frais d'irrégularités et d'incidents, de la dette principale.**





## ENREGISTREMENT DES PASSAGES DES CLIENTS DE LA BANQUE POSTALE EN BUREAU DE POSTE

Lors de la détection d'un compte inactif, La Banque Postale adresse un courrier à son titulaire pour l'inviter à se manifester avant une date donnée au-delà de laquelle le compte sera clôturé et son solde transféré à la Caisse des Dépôts en application de la loi n° 2014-617 du 13 juin 2014, dite « loi Eckert », entrée en vigueur au 1er janvier 2016.
Par ailleurs, la loi de finances rectificative pour 2013 et un décret d'application de mai 2015 ont modifié les conditions d'éligibilité au LEP, et reporté au 31 mars N+1 la date limite de présentation d'un justificatif, jusqu'alors fixée au 31 décembre N.
Ces 2 changements sont à l'origine d'une recrudescence des saisines du Médiateur pour des clôtures de produits d'épargne. Les requérants expliquent s'être présentés en bureau de poste, pour interrompre l'inactivité du compte ou présenter leur justificatif d'éligibilité, et contestent la clôture du compte opérée ensuite malgré leur démarche. Le passage en bureau de poste, souvent matérialisé par la mise à jour des intérêts sur un livret physique ou un timbre à date sur l'avis d'impôt, n'est pas tracé dans les systèmes informatiques. Lors du déclenchement des traitements de clôture, les comptes sont donc sélectionnés.
Les intérêts perdus peuvent faire l'objet d'un versement postérieur. Mais, si les intérêts du livret ont dépassé le plafond et que le compte ne peut pas être rouvert, il n'est pas possible de rétablir la situation de ces clients. Ces incidents émoussent leur confiance dans La Banque Postale.
Il semblerait dès lors opportun de rappeler aux agents en bureau de poste les enjeux de l'enregistrement informatique des passages des clients en lien avec ces motifs.

### RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

**Les opérations réalisées dans un bureau de poste qui concernent l'inscription des intérêts dans l'année par le livret A d'un client sur un « support physique », ou la prorogation de son droit au LEP, font l'objet d'une saisie informatique qui matérialise la manifestation du client dans nos référentiels informatiques.
Aussi, ces opérations n'entraînent pas de clôture de comptes pour inactivité si toutes les conditions sont bien réunies (notamment présentation, dans les délais requis, des pièces justificatives probantes pour le droit à prorogation du LEP).**

**La communication d'informations complémentaires sur les contestations nous permettrait de réaliser une analyse plus approfondie.**

## LISSAGE DU CRÉDIT APRÈS RENÉGOCIATION DU TAUX



Le Médiateur a été saisi, à plusieurs reprises, par des clients qui s'étonnent d'avoir à honorer des frais de gestion pour lisser leur crédit immobilier après avoir obtenu la renégociation du taux.
Le prêt lissé (également appelé prêt à paliers) a pour objectif de lisser les mensualités du prêt le plus long avec celles des autres prêts généralement plus courts, tels que les prêts à taux zéro et les prêts employeurs. Ce type de prêt permet ainsi d'obtenir une échéance constante sur toute la durée du prêt et d'éviter un endettement trop élevé (au-delà de 33 %).
La renégociation a pour objet de revoir à la baisse le taux du prêt, ce qui a pour effet de réduire le montant de l'échéance ou de réduire la durée résiduelle du prêt.
Lorsque la renégociation a pour effet de réduire la durée, les échéances des différents suffixes du crédit immobilier ne sont donc plus lissées avec une mensualité constante sur toute la durée du crédit.
Afin de revenir à une mensualité constante sur toute la durée du prêt, il est nécessaire de procéder à une opération de lissage après la renégociation. L'opération peut générer un coût pour La Banque Postale.
Toutefois il est étonnant que d'une part, les emprunteurs doivent se manifester pour obtenir ce qu'ils ont souscrit à l'origine (un prêt lissé) et que d'autre part, cette opération donne parfois lieu à la perception de frais d'acte de gestion (250 €) qui ne sont pas toujours annoncés lors de la renégociation.
Par conséquent, il serait normal qu'après la renégociation d'un prêt lissé, La Banque Postale rétablisse d'elle-même et sans supplément de frais le lissage des mensualités.

### RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

**Actuellement, l'opération consistant à procéder à un nouveau lissage du crédit une fois qu'il a été renégocié, nécessite une action manuelle qui est réalisée par les agents des Centres Financiers de La Banque Postale.**

**Pour répondre à cette recommandation, une évolution de nos outils est nécessaire pour permettre que l'avenant lié au « re-lissage » soit réalisé automatiquement suite à une renégociation.**

**Nous étudions actuellement cette évolution. L'opération de lissage ne sera désormais plus facturée au client.**

## SIMULATION MENTIONNANT LE GAIN RÉALISÉ DANS LE CADRE D'UN CRÉDIT IMMOBILIER EN FONCTION DE L'OPÉRATION ESCOMPTÉE

Le Médiateur a régulièrement constaté que les clients reprochaient à leur conseiller de ne pas être en capacité de leur fournir une simulation de l'économie réalisée en cas de remboursement anticipé partiel ou d'augmentation du montant des échéances. Quand les emprunteurs décident de rembourser une partie de leur prêt par anticipation, qu'ils souhaitent augmenter le montant de leurs échéances ou qu'ils comptent cumuler ces deux opérations, ils aimeraient connaître l'économie que l'opération pourrait leur faire réaliser. Or, lorsqu'ils contactent leur conseiller en bureau de poste, celui-ci ne dispose pas des outils lui permettant d'effectuer de réelles simulations. Les informations, dont disposent les conseillers concernant le prêt immobilier en cours (capital restant dû, date d'entrée en amortissement…) pour réaliser de telles simulations, ne sont pas à jour. Par conséquent, il paraîtrait important que La Banque Postale améliore son système afin de permettre aux conseillers de répondre avec professionnalisme aux demandes de leurs clients.

### RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

**Actuellement, les Centres Financiers gestionnaires de La Banque Postale sont en mesure de proposer des simulations aux clients qui souhaitent rembourser leur crédit immobilier par anticipation, tout en leur précisant les éventuels frais afférents, les conseillers ne disposant pas des outils nécessaires.**
**En 2018, nous faciliterons le transfert, via la messagerie interne, vers nos Centres Financiers, des demandes adressées aux conseillers par les clients.**
**Par ailleurs, une étude est actuellement menée par La Banque Postale pour ouvrir la possibilité au client d'adresser sa demande par Internet.**

## FAIRE SIGNER À L'EMPRUNTEUR UN DOCUMENT ATTESTANT QUE LA CLAUSE RELATIVE À LA DÉCLARATION DE SANTÉ DANS LE CADRE D'UN CRÉDIT À LA CONSOMMATION LUI A ÉTÉ LUE ET EXPLIQUÉE

Le Médiateur a été saisi, à plusieurs reprises, par des clients qui mettent en cause la responsabilité du conseiller lorsque l'assureur refuse de prendre à sa charge les mensualités du crédit à la consommation.
Lors de l'adhésion à l'assurance, l'emprunteur a le choix entre recevoir un questionnaire de santé ou déclarer : *« ne pas être à ce jour en arrêt de travail total ou partiel, ne pas être et/ou ne pas avoir été atteint, durant les 3 dernières années, d'une ou des affections ayant provoqué soit des arrêts de travail, soit des traitements, soit les deux, d'une durée supérieure à 30 jours, ou une hospitalisation de plus de 7 jours consécutifs, ne pas être titulaire d'une rente ou d'une pension d'invalidité »*. Lorsque l'emprunteur ou son héritier décide d'actionner l'assurance, le médecin-conseil effectue des recherches concernant les antécédents médicaux pour s'assurer que l'emprunteur n'a pas omis de les déclarer lors de l'adhésion. Si des antécédents médicaux n'ont pas été annoncés par l'emprunteur, l'assureur refuse de prendre en charge les mensualités pour fausse déclaration intentionnelle sur le fondement de l'article L. 113-8 du Code des assurances. Les clients sont, dès lors, bien souvent amenés à rechercher la responsabilité de La Banque Postale, à travers leur conseiller.
Le banquier est tenu d'une obligation de mise en garde en matière d'assurance de prêt. Depuis un arrêt de la chambre plénière de la Cour de cassation du 2 mars 2007 (Cass., Ass. Plénière, 06-15.267), la remise de la notice d'information ne suffit plus à caractériser le respect de ses obligations d'information et de conseil par le distributeur de l'assurance emprunteur.
La Cour de cassation précise que *« le banquier qui propose à son client d'adhérer au contrat groupe doit l'éclairer sur l'adéquation des risques couverts à sa situation personnelle, la simple remise de la notice d'information ne suffisant pas »*.
Cette obligation est limitée en cas de fausse déclaration intentionnelle de l'assuré (article L. 113-8 du Code des assurances).
Le conseiller ne peut pas imposer à son client de demander à recevoir le questionnaire de santé. Dès lors, afin d'éviter qu'un emprunteur ne puisse trop facilement rechercher la responsabilité de la Banque, il paraîtrait judicieux que le conseiller puisse faire signer une décharge à l'emprunteur où celui-ci reconnaît que le conseiller a lu et expliqué la clause relative à la déclaration de santé et l'a alerté sur les conséquences de la fausse déclaration intentionnelle.

### RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

**La Banque Postale Financement prépare activement l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions de la Directive européenne sur la Distribution d'Assurance (DDA) adoptée en janvier 2016 et prévue pour octobre 2018.**
**En sa qualité de Distributeur d'Assurance, elle doit assurer le futur souscripteur d'une information non ambiguë, claire et compréhensible ainsi que d'un conseil personnalisé sur le produit d'assurance qu'il souhaite au regard des informations qu'il fournit.**
**Avant la conclusion du contrat, le Distributeur peut choisir de préciser par écrit au souscripteur éventuel les exigences et les besoins de ce dernier et lui fournir les informations objectives sur le produit d'assurance sous une forme compréhensible, afin de lui permettre de prendre une décision en connaissance de cause. Lorsqu'une recommandation personnalisée est fournie avant la conclusion du contrat à la demande du souscripteur éventuel ou à l'initiative du Distributeur, ce dernier précise pourquoi le contrat proposé correspond le mieux aux exigences et besoins du souscripteur éventuel.**
**À la lumière de ce qui existe et de ce qui va être mis en place (transposition DDA), il semble que la perception du conseil, sa précision et la traçabilité exigée peuvent permettre au Distributeur d'apporter les preuves de ce qu'il aura délivré à son client, en termes d'informations et de conseils personnalisés sur le produit d'assurance souscrit.**
**Afin de s'assurer que l'information ainsi que les conseils personnalisés, le cas échéant, ont bien été non seulement délivrés mais aussi compris par le client, ce dernier, en acceptant l'offre d'assurance, apposera sa signature.**





## MISE À JOUR DES CLAUSES BÉNÉFICIAIRES APRÈS LE DÉCÈS DU SEUL BÉNÉFICIAIRE DÉSIGNÉ

Le Médiateur a été saisi par des clients de La Banque Postale qui dénoncent une insuffisance de mise en garde de la part des conseillers bancaires concernant l'absence d'actualisation des clauses après le décès du bénéficiaire d'un contrat d'assurance-vie.
La question se pose notamment lorsque le souscripteur décide de retenir une clause libre en ne désignant qu'un seul bénéficiaire, en l'occurrence : « mon conjoint ».
À défaut de rédiger une nouvelle clause, le décès du bénéficiaire a pour conséquence de faire entrer l'intégralité de l'épargne constituée dans la succession de l'assuré au moment de son propre décès, avec des conséquences fiscales qui peuvent s'avérer importantes pour les héritiers de rang éloigné.
Il paraîtrait souhaitable que les conseillers prennent soin de vérifier les clauses bénéficiaires retenues par les clients dans une telle hypothèse, afin de les mettre en garde sur les conséquences fiscales induites par l'absence de bénéficiaires de second rang.

### RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

**La Banque Postale reste vigilante sur la qualité de rédaction des clauses bénéficiaires inscrites dans les contrats d'assurance.**
**En 2017, une action conjointe entre la CNP et le Réseau La Poste a été menée, afin de communiquer aux conseillers une liste d'assurés détenant un contrat d'assurance-vie avec une clause bénéficiaire pouvant présenter une « anomalie » dans sa rédaction, à contacter en priorité.**
**Par ailleurs, la prochaine mise à jour du module de formation « Assurance-vie clauses bénéficiaires » dédié aux conseillers bancaires, rappellera l'importance que la Banque attache à la qualité de rédaction des clauses bénéficiaires.**

DEMANDES DE MÉDIATION RELATIVES À LA BANQUE POSTALE / **Charte de la médiation de La Banque Postale**

# **Charte** de la médiation de La Banque Postale

## PRÉAMBULE

La présente Charte vient en complément de la Charte du Médiateur du Groupe La Poste qui est applicable à l'ensemble des litiges mettant en cause Le Groupe La Poste et ses filiales, dont La Banque Postale.

## 1. LE MÉDIATEUR DE LA BANQUE POSTALE

La Banque Postale propose gratuitement à ses clients un service de médiation pour le règlement des désaccords qui n'auraient pas trouvé de solution auprès de ses services. La médiation bancaire est une procédure légale régie par l'article L. 316-1 du Code monétaire et financier, ainsi que les articles L. 611-1 à 616-3 du Code de la consommation.

## 2. CHAMP DE COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR DE LA BANQUE POSTALE

Le Médiateur peut être saisi par des personnes physiques ou morales de tout litige individuel, national ou transfrontalier relatif aux produits et services fournis et aux contrats conclus en matière d'opération de banque, de services de paiement, de services d'investissement, d'instruments financiers et d'épargne, ainsi que pour les litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou service bancaire distribué par La Banque Postale.
Sont exclus du champ de la médiation les simples demandes d'information, les litiges relevant de la politique générale de La Banque Postale, notamment en matière de tarification, d'ouverture ou de clôture de compte, d'octroi, de refus ou de rupture de crédit.
Les litiges entrant dans le champ de compétence de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) sont répartis entre le Médiateur de l'AMF et le Médiateur de La Banque Postale selon une convention conforme aux dispositions de l'article L. 612-5 du Code de la consommation, le demandeur disposant alors du choix, à sa seule convenance, de s'adresser soit au Médiateur de l'AMF, soit au Médiateur de La Banque Postale. Le choix du client de s'adresser à l'un de ces deux Médiateurs est définitif.
Le Médiateur de La Banque Postale reste compétent pour examiner les requêtes présentées par le bénéficiaire d'une procédure de surendettement à l'exception toutefois des demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement.

## 3. CONDITIONS PRÉALABLES À LA SAISINE

Pour qu'un litige puisse être examiné par le Médiateur, le demandeur doit justifier au préalable :
- avoir déposé une réclamation écrite afin de résoudre son différend directement auprès de son bureau de poste ou de son Centre Financier ;
- puis avoir demandé le réexamen de son litige en adressant un recours par écrit à l'adresse suivante :
  **La Banque Postale**
  **Service Recours**
  11 rue Bourseul
  75900 PARIS CEDEX 15

## 4. SAISINE DU MÉDIATEUR

Si aucune solution au litige n'a pu être trouvée avec le Service Recours ou s'il n'a pas été répondu à la demande écrite du client dans un délai de deux mois, le Médiateur de La Banque Postale peut être saisi :
- soit en ligne sur le site Internet du Médiateur : www.laposte.fr/mediateurdugroupe
- soit par lettre à l'adresse suivante :
  **Le Médiateur de La Banque Postale**
  115 rue de Sèvres
  Case Postale G009
  75275 PARIS CEDEX 06

La saisine doit être accompagnée de toutes les pièces justificatives.
Le Médiateur ne peut plus être saisi lorsqu'une procédure judiciaire est engagée ou que le litige a fait l'objet d'un jugement, ou lorsque le Médiateur de l'AMF a déjà été saisi.

La saisine du Médiateur entraîne :
- la suspension, jusqu'à la signification de l'avis du Médiateur, de tout recours judiciaire initié par La Banque Postale (à l'exception des actions intentées à titre conservatoire).
- la suspension des délais de prescription des actions relatives au litige.

## 5. AVIS DU MÉDIATEUR

La Banque Postale communique au Médiateur les pièces nécessaires à l'instruction du dossier au maximum dans les 15 jours suivant sa demande.
Le Médiateur est tenu de statuer dans les 2 mois à compter de sa saisine.
Ce délai peut être exceptionnellement prolongé pour des litiges complexes.
Le client et La Banque Postale ne sont pas obligés d'accepter l'avis formulé par le Médiateur et demeurent libres de porter le litige devant la juridiction compétente.

## 6. FIN DE LA MÉDIATION

La médiation prend fin :
- à tout moment à la demande du demandeur ;
- en cas d'introduction d'une action en justice par le demandeur ;
- en cas d'accord des deux parties ou de refus d'une des parties sur la recommandation formulée par le Médiateur.

## 7. SECRET PROFESSIONNEL ET CONFIDENTIALITÉ

Le Médiateur de La Banque Postale est tenu au secret professionnel.
Les constatations et les déclarations que le Médiateur de La Banque Postale recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans une procédure judiciaire sans l'accord express du client et de La Banque Postale.

## 8. INFORMATION ET COMMUNICATION

Le Médiateur de La Banque Postale établit chaque année un compte rendu d'activité qui est transmis au Président de la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation, au Gouverneur de la Banque de France, ainsi qu'au Président du Comité Consultatif du Secteur Financier.
Ce compte rendu est publié en ligne sur le site www.laposte.fr/mediateurdugroupe



PARTIE **VII.**

# ANNEXE


Environnement de
**la médiation** p. 65/67

**Charte** du Médiateur
du Groupe La Poste p. 68/69

**Charte** du Club
des Médiateurs
de Services au Public p. 70/71




# **Environnement** de la médiation

## LES MESURES 2017 EN FAVEUR DES CONSOMMATEURS

La protection des consommateurs est un enjeu central de l'action des pouvoirs publics. En 2017, de nouvelles et importantes réformes sont venues notamment renforcer les droits des consommateurs de produits et services financiers.

### ENTRÉE EN VIGUEUR LE 6 FÉVRIER 2017 DU NOUVEAU DISPOSITIF DE MOBILITÉ BANCAIRE AUTOMATISÉ INSTITUÉ EN APPLICATION DE LA LOI N° 2015-990 DU 6 AOÛT 2015, DITE LOI MACRON, POUR LA CROISSANCE, L'ACTIVITÉ ET L'ÉGALITÉ DES CHANCES ÉCONOMIQUES.

Cette loi permet aux consommateurs d'être déchargés de toute formalité administrative lors d'un changement d'établissement bancaire. Les relations se font directement de banque à banque, le consommateur donnant à sa nouvelle banque, la banque d'arrivée, un mandat pour accomplir les démarches nécessaires auprès de sa banque d'origine, mais également auprès des émetteurs de virements récurrents et de prélèvements. Le changement de banque se trouve ainsi substantiellement facilité grâce au transfert automatique de domiciliation bancaire, via une plate-forme interbancaire d'échange automatisé d'informations entre les différents établissements concernés.

### LA LOI 2017-203 DU 21 FÉVRIER 2017 MODIFIE L'ARTICLE L. 313-30 DU CODE DE LA CONSOMMATION ET CONSACRE LE DROIT ANNUEL DE RÉSILIATION DE L'ASSURANCE EMPRUNTEUR.

Le principe de libre choix de l'assurance emprunteur a été introduit par la loi n° 2010-737 du 1er juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation, dite loi Lagarde. Il permet à un client de choisir librement le contrat d'assurance destiné à couvrir le financement de son bien immobilier, avant l'émission de l'offre de prêt, à condition qu'il présente un niveau de garantie équivalent au contrat proposé par le prêteur (délégation d'assurance).

Le législateur a renforcé ensuite ce dispositif.

En particulier, la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, dite loi Hamon, a introduit la possibilité pour un emprunteur, après l'émission de l'offre de prêt, de substituer le contrat d'assurance couvrant son prêt immobilier par un nouveau contrat dans les 12 mois de la souscription de son crédit, sous réserve qu'il s'opère au profit d'un contrat à garanties équivalentes (droit de substitution). Il s'agit principalement de permettre à un client, qui n'aurait pas pu faire jouer la concurrence sur l'assurance avant la signature de l'offre de prêt, de disposer d'un an pour le faire. Il permet également à un emprunteur ayant opté, avant la signature du contrat de prêt pour une assurance externe, de faire jouer le droit de substitution et de changer de contrat dans les 12 mois suivant la signature du crédit.

La loi de ratification du 21 février 2017 parachève le dispositif de déliaison entre le crédit immobilier et l'assurance qui en garantit le remboursement. Elle ouvre à tout emprunteur la faculté de résilier chaque année à date anniversaire le contrat d'assurance souscrit à l'occasion d'un emprunt immobilier. Déjà applicable aux offres de prêt émises à partir du 22 février 2017, ce droit est étendu depuis le 1er janvier 2018 à tous les contrats d'assurance en cours d'exécution à cette date. Cette mesure en faveur des consommateurs a été votée à l'unanimité par l'Assemblée Nationale et le Sénat. Le droit annuel de résiliation de l'assurance emprunteur est ainsi consacré dans l'article L. 313-30 du Code de la consommation.

### ORDONNANCE N° 2017-1090 DU 1ER JUIN 2017 RELATIVE AUX OFFRES DE PRÊT IMMOBILIER CONDITIONNÉES À LA DOMICILIATION DES SALAIRES OU REVENUS ASSIMILÉS DE L'EMPRUNTEUR SUR UN COMPTE DE PAIEMENT.

Cette ordonnance encadre les conditions dans lesquelles l'offre de crédit peut être subordonnée à une clause de domiciliation des salaires sur un compte de paiement ouvert auprès du prêteur. L'ordonnance prévoit que l'établissement de crédit doit dans ce cadre consentir à l'emprunteur un avantage individualisé en contrepartie d'une telle clause. Il doit également lui fournir une information claire, notamment sur la durée de cette condition de domiciliation et sur la nature de l'avantage individualisé accordé en contrepartie. L'établissement de crédit ne pourra pas exiger par ailleurs de l'emprunteur qu'il domicilie ses salaires ou revenus assimilés au-delà d'une période fixée par le décret n° 2017-1099 du 14 juin 2017. Ce décret fixe cette période à 10 ans maximum sans pouvoir dépasser la durée du prêt. Cette limitation dans le temps représente une avancée pour les consommateurs qui pouvaient se voir exiger la domiciliation de leurs salaires sur toute la durée du crédit. À l'issue de ce délai, l'emprunteur pourra domicilier ses revenus dans un autre établissement, s'il le souhaite, tout en conservant l'avantage individualisé jusqu'au remboursement intégral.

Cette ordonnance est entrée en vigueur le 1er janvier 2018. L'impact de sa mise en œuvre fera l'objet d'un suivi par le Gouvernement et donnera lieu à un premier bilan en 2019.

### ORDONNANCE N° 2017-1252 DU 9 AOÛT 2017 PORTANT TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE 2015/2366 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL DU 25 NOVEMBRE 2015 CONCERNANT LES SERVICES DE PAIEMENT DANS LE MARCHÉ INTÉRIEUR, DITE « DSP2 ».

L'ordonnance adapte le droit national aux exigences européennes concernant les règles applicables aux acteurs de paiement et aux opérations de paiement. Elle introduit les conditions destinées à permettre l'activité de nouveaux acteurs du paiement, visant d'une part à offrir à l'utilisateur une vision dynamique de ses données de paiement, et d'autre part à fluidifier les virements en ligne. Cette réforme concerne des activités au cœur de l'innovation bancaire. Elle renforce également la sécurité des transactions, ainsi que les droits des utilisateurs de services de paiement.

### ORDONNANCE N° 2017-1433 DU 4 OCTOBRE 2017 RELATIVE À LA DÉMATÉRIALISATION DES RELATIONS CONTRACTUELLES DANS LE SECTEUR FINANCIER.

Dans le cadre de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique (article 104), le Gouvernement a pris les mesures nécessaires par voie d'ordonnance pour permettre une utilisation accrue des supports de communication dématérialisés dans la gestion des relations précontractuelles et contractuelles dans le secteur financier (banque, assurance, prévoyance). Le support dématérialisé se substitue aux documents écrits sur support papier, tout en garantissant au client un niveau

de protection au moins équivalent à celui actuellement prévu par le cadre légal et réglementaire. L'effet de ces mesures doit permettre des économies et des gains d'efficacité substantiels pour les professionnels et un gain de temps et de fluidité pour les clients. Le recours accru à la dématérialisation ne s'accompagne pas d'une perte de droits pour les consommateurs : en particulier, le droit d'opposition à la dématérialisation est consacré et le consommateur garde le droit de revenir à tout moment et sans frais au support papier. Des exceptions ont été aménagées pour certains produits proposés à des consommateurs particulièrement vulnérables (droit au compte) ou certaines procédures particulièrement sensibles pour les consommateurs.

**LOI N° 2017-1837 DU 30 DÉCEMBRE 2017 DE FINANCES POUR 2018 ET LOI N° 2017-1836 DU 30 DÉCEMBRE 2017 DE FINANCEMENT DE LA SÉCURITÉ SOCIALE POUR 2018.**

Les lois de finances et de financement de la sécurité sociale pour 2018 comportent de nombreuses évolutions fiscales pour les entreprises et les particuliers.

Il en est ainsi de la suppression progressive de la taxe d'habitation pour 80 % des contribuables, de la suppression des cotisations maladie et chômage et de la hausse de la Contribution Sociale Généralisée (CSG), de la hausse de la fiscalité écologique ou des aides à l'accession à la propriété.

La fiscalité du capital (suppression de l'Impôt de Solidarité sur la Fortune et création de l'Impôt sur la Fortune Immobilière) et des placements est également revue, ce qui influe sur la performance nette de ces derniers et qui peut être l'occasion pour les clients de faire le point sur la pondération de leur patrimoine immobilier et financier en tenant compte de la liquidité des différentes classes d'actifs.

Mesure emblématique de la réforme de la fiscalité, la création d'un Prélèvement Forfaitaire Unique (PFU) à 30 % concerne tous les revenus du capital : dividendes, plus-values de cession d'actions, intérêts des contrats d'assurance-vie. Ce PFU ou « flat tax » comporte un taux forfaitaire d'impôt sur le revenu de 12,8 % et les prélèvements sociaux de 17,2 % suite à la hausse de la CSG.

L'épargne réglementée (Livret A, Livret de Développement Durable et Solidaire et Livret d'Épargne Populaire) mais aussi l'épargne salariale ainsi que le Plan d'Épargne en Actions (PEA) échappent toutefois au PFU et conservent leurs spécificités fiscales. Les intérêts des Plans d'Épargne Logement (PEL) ouverts depuis le 1er janvier 2018 sont soumis au PFU alors que les PEL ouverts avant le 31 décembre 2017 restent soumis à l'ancien régime fiscal (exonération d'impôt sur le revenu sur les intérêts perçus avant le douzième anniversaire).

La création du PFU devrait revigorer le compte-titres ordinaire en permettant de réaliser des arbitrages alors que les gains étaient soumis au barème de l'impôt sur le revenu et aux prélèvements sociaux après certains abattements notamment pour durée de détention. Pour autant, lorsque les actions ont été acquises avant 2018, il est possible d'opter pour l'ancien système avec application de la tranche marginale d'imposition et maintien des abattements sur dividende. Cette option pour l'impôt sur le revenu doit être adoptée (ou non) chaque année et s'applique à l'ensemble des revenus du patrimoine.

En matière d'assurance-vie, la réforme de la fiscalité n'a aucun impact sur l'épargne constituée avant le 27 septembre 2017. Quels que soient les montants placés, ils continuent d'être régis par la fiscalité antérieure. Il en est de même des nouveaux versements si ceux-ci ne portent pas le total des versements par personne au-delà de 150 000 €, la fiscalité avantageuse à 7,5 % après huit ans de détention demeurant en vigueur. L'abattement sur les gains retirés après huit ans (4 600 € par personne, 9 200 € pour un couple marié ou pacsé) est maintenu, quels que soient les montants investis. Les retraits effectués durant les huit premières années du contrat sont désormais soumis au PFU quels que soient les montants investis pour les sommes versées depuis le 27 septembre 2017, ce qui équivaut à un taux d'imposition de 12,8 % vs 35 % auparavant pour les rachats effectués avant quatre ans et 15 % entre quatre et huit ans.

En revanche, les épargnants qui continuent à investir en franchissant le seuil de 150 000 € de versement voient la fraction d'épargne concernée par ce dépassement subir un impôt à 12,8 % sur les intérêts (hors prélèvements sociaux) pour les retraits opérés après huit ans de détention vs un prélèvement forfaitaire libératoire à 7,5 % auparavant. L'assurance-vie continue par ailleurs à offrir d'importantes exonérations de droits de succession.





# LE CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

Le Club des Médiateurs de services au public a poursuivi sa réflexion et ses nombreuses actions autour de la médiation institutionnelle.

La Charte du Club, adoptée par vote unanime des membres constitués en Assemblée générale le 26 mai 2016, est jointe à ce rapport.

Le Club des Médiateurs de services au public poursuit par ailleurs son développement et s'est ouvert à de nouveaux Médiateurs signataires de la Charte.

## LE SITE INTERNET

La Charte, texte fédérateur, adopté dès Un Comité a tenu de manière régulière des réunions, les 16 janvier, 24 avril, 19 juin, 14 septembre, 17 novembre ainsi que des conférences téléphoniques, les 1er mars et 12 octobre.

Le Comité de Rédaction du Club a conduit en 2017 un projet majeur d'évolution du site : la création et la mise en ligne d'une « bibliothèque » des rapports annuels d'activité de l'ensemble des membres du Club depuis 2008, rendant ceux-ci directement consultables.
Le Comité propose régulièrement au Club des actualisations et des modifications de contenu du site ainsi que des décisions relatives aux modalités de travail avec le consultant externe retenu. Il suit la réalisation effective des modifications.

Plusieurs éléments ont marqué l'année 2017 :

- La fréquentation du site, après une période de forte augmentation, a désormais tendance à diminuer par rapport aux années précédentes d'environ 10 %, probablement en raison de la multiplication récente des sites de « médiation »,

- La rénovation du formulaire en ligne en 2016 pour permettre une orientation directe de l'internaute vers le site du Médiateur compétent pour connaître son litige, bénéficie désormais à environ 200 internautes chaque mois.

- L'utilisation du site pour opérer le reporting vers la DG SANCO des données statistiques relatives aux dossiers traités par les Médiateurs du Club, via le portail désormais fonctionnel depuis 2016.

## LA FORMATION

Le groupe de travail du Club s'est réuni les 1er mars et 15 mai 2017.
Plusieurs axes ont été retenus dans ce cadre :

- Conforter la filière propre au Club des Médiateurs, comprenant d'une part la formation initiale les « fondamentaux de la médiation » organisée par l'IGPDE et d'autre part des formations continues organisées par le Club, comme « La médiation sous l'angle juridique », assurée avec une logistique Club. Une session de chacune de ces formations a eu lieu en 2017.

- Le groupe a poursuivi la réflexion entreprise en 2016 relative à une formation diplômante pour les médiateurs et les membres de leurs équipes :

  - La possibilité de développer avec le CNAM une formation diplômante adaptée pour les médiations du Club a été explorée et un projet commun élaboré. Celui-ci n'a en définitive pas été retenu par le Club,en raison d'éléments financiers. Toutefois, deux médiations (Pole emploi et Engie) suivent la formation élaborée, de 120 heures, permettant d'obtenir un certificat de spécialisation du CNAM,

  - Un panorama des formations diplômantes offertes par les universités et diverses institutions a été élaboré et mis en ligne sur le site du Club. Il s'agit d'un récolement indicatif, qui ne prétend pas être exhaustif.

## ÉVÈNEMENTS

### Les ateliers de la médiation

Le Club a lancé en 2017 une nouvelle formule de conférence, « les ateliers de la médiation », courte, environ 1 heure 30, en fin d'après-midi, jeudi de 18 h à 19 h 30, gratuite, avec un auditoire limité à 50 personnes, visant des spécialistes, sur des thèmes juridiques ou techniques. 2 à 3 évènements devraient être programmés chaque année.
Le premier « Atelier de la médiation » s'est déroulé le jeudi 28 septembre 2017, sur le thème des « attentes des consommateurs vis-à-vis de la médiation de la consommation ». Les interventions du Président du Club, d'un représentant des associations de consommateurs et d'un représentant du MEDEF ont suscité un large débat avec l'assistance.

### La rencontre avec les associations de consommateurs

La rencontre annuelle entre associations de consommateurs et membres du Club a eu lieu le 18 mai. Celle-ci revêt une importance toute particulière pour le Club puisqu'elle permet de recueillir leurs avis sur le fonctionnement des médiations et de discuter des litiges les plus fréquemment rencontrés.
Cette rencontre s'est conclue par un large temps d'échanges entre les associations de consommateurs et les médiateurs membres du Club, sur l'actualité et les perspectives de la médiation.

### Appel à projets de la Commission européenne

Fin 2014, le Club avait répondu à l'appel à projet de la Commission européenne (DG SANCO Call n° SANCO2014/B1/001), portant sur le traitement et la remontée d'informations statistiques relatives aux saisines reçues par les Médiateurs.

La proposition du Club a été retenue pour bénéficier d'une subvention européenne. En 2017, le projet a été poursuivi, conformément au cahier des charges approuvé par la Commission.

Cette démarche permet au Club de bénéficier de retombées positives, en termes de reconnaissance par la Commission européenne DG SANCO et par son rôle de précurseur d'un dispositif qui deviendra probablement obligatoire.

# **Charte** du Médiateur du Groupe La Poste

La présente charte est prise en application des dispositions de l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, du décret du décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de consommation, du décret n° 2015-1607 du 7 décembre 2015, des titres III, VI et VII du Code monétaire et financier et de l'article R. 1-1-18 du Code des postes et des communications électroniques.
Elle engage le Médiateur dans ses relations avec les parties à la médiation, mais non les sociétés du Groupe.

## I. LE MÉDIATEUR :

1. Le Médiateur du Groupe La Poste, ci-après dénommé « le Médiateur », est une personnalité reconnue pour son indépendance et son impartialité, désignée à l'issue d'une procédure transparente, sur proposition du Président-directeur général du Groupe La Poste, par un organe collégial composé de 2 représentants du Groupe et de 2 représentants des consommateurs. Il est ensuite référencé en tant que Médiateur de la consommation conformément au titre V de l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.
2. Son mandat est exercé pour une durée de 3 ans, renouvelable.
   Le renouvellement du mandat se fait selon la procédure de l'article L. 613-3 du Code de la consommation.
3. Il s'engage à ne pas travailler pour Le Groupe La Poste, une fédération professionnelle ou une organisation dont La Poste est membre pendant la période de trois ans qui suit la cessation de ses fonctions de Médiateur du Groupe La Poste.
4. Les services du Médiateur sont distincts des organes opérationnels de La Poste et exclusivement dédiés à l'accomplissement de sa mission.
   Le Médiateur dispose d'un budget spécifique et suffisant en emplois et crédits pour exercer l'ensemble de ses missions.
5. Le Médiateur est rémunéré indépendamment des résultats des processus de médiation.
6. Le Médiateur ne reçoit aucune injonction ou instruction des parties. Il exerce sa mission avec impartialité, compétence et diligence.

## II. CHAMP DE COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR :

1. Le Médiateur peut être saisi de tout litige individuel national ou transfrontalier découlant de l'offre des produits ou services de La Poste et de ses filiales, dès lors que celles-ci ont décidé d'y recourir.

Toutefois, les offres de téléphonie commercialisées par Le Groupe La Poste relèvent de la compétence du Médiateur des communications électroniques.
Les litiges relatifs à l'exécution des contrats découlant d'offres commercialisées par Le Groupe La Poste au nom et pour le compte de professionnels n'appartenant pas au Groupe La Poste, relèvent de la compétence du Médiateur désigné par le professionnel concerné.
Les litiges entrant dans le champ de compétence de l'Autorité des Marchés financiers (AMF) sont répartis entre le Médiateur de l'AMF et le Médiateur du Groupe La Poste selon une convention conforme aux dispositions de l'article L. 612-5 du Code de la consommation, le demandeur disposant du choix, à sa seule convenance, de s'adresser soit au Médiateur de l'AMF, soit au Médiateur du Groupe La Poste.

2. Lorsqu'il est saisi par un consommateur, il a la qualité et les obligations d'un Médiateur de la consommation, au sens de l'article L. 611-1 du Code de la consommation.
3. Lorsqu'il est saisi par un professionnel, il exerce ses activités selon les règles de la présente charte, mais rend compte de ses obligations selon les modalités prévues dans les textes en vigueur.
4. Sont exclus les simples demandes d'information, les litiges relevant de la politique générale du Groupe La Poste (par exemple la politique tarifaire, le refus de crédit, la conception des produits, etc.) ou qui mettent en cause des textes législatifs ou règlementaires auxquels La Poste est soumise et sur lesquels elle ne dispose d'aucune marge de manœuvre.

## III. RECOURS À LA MÉDIATION-SAISINE :

1. Les consommateurs et les clients professionnels peuvent saisir le Médiateur directement ou par l'intermédiaire d'un mandataire.
   Ils doivent justifier d'une qualité et d'un intérêt à agir. La médiation est gratuite pour le demandeur.
   Les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation.
   Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.
2. La saisine, accompagnée des justificatifs nécessaires, est introduite soit en ligne, sur le site Internet du Médiateur, soit hors ligne, aux adresses « Le Médiateur du Groupe La Poste, CP D160, 9 rue du Colonel Pierre Avia, 75757 Paris Cedex 15 » ou, s'agissant des litiges concernant La Banque Postale : « Le Médiateur de La Banque Postale, 115 rue de Sèvres, Case postale G 009, 75275 Paris Cedex 06 ».
   La saisine est effectuée en langue française.
3. Les échanges d'informations par voie électronique entre les parties et le Médiateur sont possibles. S'il y a lieu, ils peuvent également intervenir par voie postale.
4. Un litige ne peut être examiné par le Médiateur lorsque :

a) le demandeur ne justifie pas, lors de sa saisine, avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige auprès des services de réclamations compétents de La Poste ou de la filiale concernée selon les modalités indiquées par celles-ci, qui comprennent, pour certains d'entre eux, un double niveau d'examen du dossier par les Services Clients. L'absence de réponse de La Poste est effective au terme d'un délai de deux mois suivant le dépôt de la réclamation via le canal indiqué par La Poste ;
b) la saisine ou le litige sont manifestement infondés ou abusifs dans la forme ou le fond ;
c) le litige a été précédemment ou est, au moment de la saisine, examiné par un autre Médiateur ou une juridiction ;
d) le demandeur a saisi le Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de la première réclamation non forclose auprès du service de réclamations concerné du Groupe La Poste dont il est à même de justifier ;
e) le litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur.

5. Dans ce cas, le Médiateur informe le demandeur du rejet de sa demande dans un délai de 3 semaines à compter de la date de réception de celle-ci.
   La décision de rejet est motivée.
   Le dossier est, selon les cas, renvoyé au Médiateur compétent, ou au demandeur.





## IV. DÉROULEMENT DU PROCESSUS DE MÉDIATION :

1. Le Médiateur émet son avis au plus tard dans un délai de deux mois à compter de la notification de la saisine prévue en IV.3.
2. Ce délai peut exceptionnellement être prolongé en cas de litige complexe, notamment à l'international, en raison de difficultés particulières de l'instruction, soit à la demande du Médiateur, soit à la demande des parties. Dans tous les cas, le Médiateur en informe les parties et leur indique la date prévue pour l'émission de l'avis.
3. Lorsque le dossier est recevable, le Médiateur informe les parties de l'ouverture de la procédure de médiation et en indique le point de départ par une notification les informant :
   – de la recevabilité du dossier et de sa prise en charge ;
   – du droit dont elles disposent de se retirer à tout moment du processus.
4. Le Médiateur procède à l'instruction du dossier au vu des positions et arguments respectifs des parties, afin de proposer une solution amiable du litige, dans le respect des textes et du droit en vigueur et/ou, si les circonstances de l'espèce le justifient, en équité.
5. À cette fin, le Médiateur invite les parties à lui communiquer toutes les pièces complémentaires qu'il estime nécessaires dans les délais les plus brefs.
6. Le Médiateur, sous réserve du respect du strict anonymat des personnes et du respect du secret des affaires, peut communiquer aux parties, s'il l'estime utile ou à la demande, les éléments versés au dossier par chacune d'elles.
7. Au terme du processus, le Médiateur émet un avis motivé, rédigé en français, ayant valeur de proposition de règlement amiable du différend. Il le communique à celles-ci par voie postale ou électronique en rappelant :
   – la faculté pour les parties d'accepter ou de refuser la solution proposée ainsi que les modalités d'acception ou de refus, qui doivent être exercées au plus tard 14 jours après l'émission de l'avis ;
   – la possibilité de porter le différend devant une juridiction ;
   – le fait que la proposition de règlement amiable peut être différente de la décision d'un tribunal statuant strictement en droit.
8. Les parties disposent d'un délai de 14 jours à compter de la date figurant sur l'avis pour accepter ou refuser son application. Le silence vaut acceptation. Celles des parties qui souhaitent refuser l'avis du Médiateur doivent renvoyer au Médiateur par courrier ou par voie électronique le formulaire qui leur est adressé en accompagnement de l'avis. L'avis ne sera alors pas mis en œuvre.
9. La procédure prend fin :
   a) à l'expiration du délai de 14 jours prévu à l'article IV.8 ;
   b) en cas de désistement ;
   c) si le Médiateur pressent, au cours du processus, que les parties ne parviendront pas à un consensus.

## V. RECOURS-PRESCRIPTION :

1. Les parties sont informées que la procédure de médiation n'exclut pas la saisine d'un tribunal ou de toute autre instance compétente sous réserve de l'application de l'article III.4.c.
2. L'avis de médiation, dépourvu de portée obligatoire, ne peut en aucun cas faire l'objet d'un recours. Aucune contestation ne sera prise en compte.
3. Les parties ne doivent pas être empêchées d'exercer un recours en justice en raison de l'expiration du délai de prescription en cours de la procédure de médiation.
   Celle-ci suspend le cours de la prescription selon les modalités prévues par les textes en vigueur.
4. Pour le décompte du délai de suspension, la médiation commence à la notification de la saisine telle que prévue à l'article IV.3 et se termine selon les modalités prévues aux articles IV.8 et IV.9.

## VI. CONFIDENTIALITÉ :

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

## VII. LOYAUTÉ – CONFLITS D'INTÉRÊTS :

1. Le Médiateur s'interdit de représenter ou conseiller les parties dans une procédure relative au litige faisant ou ayant fait l'objet de la médiation.
2. Le Médiateur signale tout conflit d'intérêts conformément aux dispositions des articles R. 613-1 du Code de la consommation.

## VIII. INFORMATION – COMMUNICATION :

1. Le Médiateur met à la disposition du public, sur son site internet ou, sur demande, sur support durable, son rapport annuel d'activité, comportant, notamment, les informations prévues par l'article R. 614-2 du Code de la consommation, s'agissant de la médiation de la consommation, et celles prévues par les articles R. 1-1-16 du Code des postes et des communications électroniques et L. 316-1 du Code monétaire et financier, s'agissant des autres types de médiation.
2. Le rapport annuel d'activité fait l'objet d'une présentation, une fois par an, au Président-directeur général du Groupe La Poste et à toutes les instances concernées, dont les associations de consommateurs agréées.
3. Dans tous les cas, le Médiateur met en évidence les problèmes récurrents ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges.
   Ces informations peuvent être assorties de recommandations relatives à la manière de les prévenir, de les éviter et de les résoudre.
4. Le Médiateur propose au Président-directeur général du Groupe La Poste toute mesure à caractère général lui paraissant susceptible soit d'améliorer les rapports entre La Poste et les consommateurs ou usagers, soit d'optimiser le traitement des litiges ou leur prévention. Il propose dans les mêmes conditions les mesures particulières de même nature aux directeurs du Groupe concernés.
5. De même, il avertit les responsables de La Poste de tout risque grave de litige qu'il pourrait déceler, en leur faisant part de ses éventuelles suggestions.
6. Dans le cadre de la médiation de la consommation, le Médiateur communique tous les 2 ans au moins à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation, conformément à l'article L. 614-5 du Code de la consommation, les informations dont la liste est fixée à l'article R. 614-3 du même code.

## IX. COOPÉRATION ET ÉCHANGES DE BONNES PRATIQUES :

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

# **Charte** du Club des Médiateurs de Services au Public

## PRÉAMBULE

Le Club des Médiateurs de Services au Public, constitué en association, regroupe des Médiateurs de la consommation, d'administrations, d'entreprises publiques et de collectivités, en charge de services au public. Ils pratiquent la médiation pour parvenir avec les parties à une solution amiable fondée en droit et en équité.

En outre, ils font des recommandations de portée générale en vue d'encourager les bonnes pratiques dans les relations avec les publics concernés.

Ces médiations, gratuites pour les demandeurs et d'un accès direct, dès que les recours internes ont été respectés, s'exercent conformément aux principes fixés par la présente Charte des Médiateurs de Services au Public.

Cette Charte constitue le socle de référence éthique de la médiation pratiquée par les membres du Club des Médiateurs de Services au Public [ci-après le[s] « Médiateur[s] »].

La médiation est un processus structuré par lequel des personnes physiques ou morales tentent, avec l'aide du Médiateur, de manière volontaire, de parvenir à un accord amiable pour résoudre leur différend.

Le Médiateur est un tiers compétent et indépendant, non impliqué dans le différend. Son éthique repose sur les valeurs portées par la présente charte. Il dispose d'une compétence sur les sujets qui lui sont confiés en médiation. Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques de la médiation par une formation continue, notamment dans le cadre du Club.

Le Médiateur s'attache au respect des personnes et à leur écoute attentive afin que les parties puissent dépasser leur différend pour aboutir à une solution.

## I. VALEURS DU MÉDIATEUR DU CLUB

Ces valeurs garantissent l'indépendance, la neutralité et l'impartialité du Médiateur.

### L'indépendance

Le Médiateur est indépendant vis-à-vis de toute influence extérieure. Il ne reçoit aucune directive de quiconque.
Son indépendance est garantie par les moyens dont il dispose, sa désignation, les conditions d'exercice et la durée de son mandat. Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissent pas ou plus réunies.

### La neutralité

Le Médiateur est neutre : son avis n'est ni influencé ni orienté par des considérations externes aux demandes des parties.

### L'impartialité

Le Médiateur est impartial par rapport aux parties pendant toute la durée de la médiation. Il s'interdit toute situation de conflit d'intérêts.

## II. PRINCIPES APPLICABLES AU PROCESSUS DE MÉDIATION

Les Médiateurs membres du Club s'engagent à conduire leur médiation en respectant les principes suivants :

### L'équité

Lorsqu'un avis est émis par le Médiateur, celui-ci est fondé en droit et en équité.
Il doit prendre en compte le contexte propre à chaque cas et notamment lorsque l'application stricte du droit produit des effets disproportionnés ou manifestement injustes.

### La transparence

Le Médiateur garantit la transparence de son activité et, notamment, il informe :
- sur son champ de compétence de façon large et accessible, notamment sur son site Internet et sur celui du Club des Médiateurs de Services au Public ;
- les publics de manière claire et complète sur les valeurs et les principes de la médiation ainsi que sur les conditions de déroulement du processus ;
- sur les effets de la médiation, notamment, le cas échéant, sur la suspension des délais de prescription applicables et sur le fait que les demandeurs conservent leur droit de saisir les tribunaux.

Le Médiateur rend public, chaque année, un rapport détaillé sur son activité.

### La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les demandeurs.

### La confidentialité

La médiation est soumise au principe de confidentialité. Le Médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les principes d'un processus contradictoire ainsi que les obligations de confidentialité qui leur incombent.

### L'efficacité

Le Médiateur s'engage à répondre avec diligence à toutes les demandes, à conduire à son terme la médiation et à en garantir la qualité.





# **Le Club des Médiateurs** de Services au Public

**M. Philippe BAILLOT**
TSA 50110
75441 PARIS CEDEX 09

**M. Roland BAUD**
40 rue Jean Jaurès
Les Mercuriales
93547 BAGNOLET CEDEX

**M. Christophe BAULINET**
BP 60153
14010 CAEN CEDEX 1

**Mme Catherine BECCHETTI-BIZOT**
110 rue de Grenelle
75357 PARIS CEDEX 07 SP

**M. Dominique BRAYE**
BP 40463
75366 PARIS CEDEX 08

**M. Alain BRIERE**
TSA 50026
75804 PARIS CEDEX 08

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

**Mme Henriette CHAUBON**
TSA 37 701
59973 TOURCOING CEDEX

**Mme Dominique CHEVAILLIER-BOISSEAU**
ACI CIHRCC1
75450 PARIS CEDEX 09

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

**M. Jean GAUBERT**
15 rue Pasquier
75008 PARIS

**Mme Anne GUILLAUMAT de BLIGNIERES**
56 rue de Lille
75356 PARIS

**M. Jean-Pierre HERVE**
TSA 34321
92099 LA DEFENSE CEDEX

**M. Jean-Pierre HOSS**
33 rue Barbet de Jouy
75007 PARIS

**Mme Claire MIALARET**
BP 999
75829 PARIS CEDEX 17

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

**M. Pierre PELOUZET**
Télédoc 536
75572 PARIS CEDEX 12.

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

**M. Pierre SEGURA**
CP D 160
9 rue du Colonel Pierre Avia
75757 PARIS CEDEX 15

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

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

Membre de droit du Club

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

# Guide pratique

## Comment faire appel au Médiateur ?

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

**1**

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

**2**

Justificatif du mandat si la saisine est effectuée pour le compte d'autrui (les avocats, conseils et protections juridiques, autres médiateurs, conciliateurs de justice en sont dispensés).

**3**

**Exposé de l'objet du litige :**
**• Que concerne-t-il ?**
**• Quelle est la demande précise ?**
[Que demandez-vous au Médiateur ?] (En cas de demande de dédommagement, montant précis demandé ?)
**• Sur quel fondement ?** [Quels sont vos arguments, juridiques ou non ?]

**4**

Copie des réclamations déposées auprès de La Poste ou de La Banque Postale, et des réponses obtenues.

**5**

**Éléments de preuve** venant à l'appui de la demande
• Éléments matériels de preuve (incluant photographies).
• Justificatifs du préjudice : justificatifs de valeur, factures, etc., en cas de demande de dédommagement.

**6**

Toute autre pièce que le demandeur juge utile à la compréhension du dossier.

**Pour rappel :**

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

**Le dossier complet doit être envoyé :**

par courrier :

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

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

via Internet :
**www.laposte.fr/mediateurdugroupe**

## SITE DU MÉDIATEUR DU GROUPE LA POSTE

Dans la version numérique du rapport, que vous trouverez sur le site
**www.laposte.fr/mediateurdugroupe**,
figurent davantage d'exemples relatifs à l'ensemble des Branches du Groupe.

papiers Avec Ecofolio tous les papiers se recyclent.

05/2018 – Le Médiateur du Groupe – Droits réservés –

Conception et réalisation : WAT - wearetogether.fr – 15148 – 01 55 76 11 11

Crédits photo : Jérome Abou, Julien Apruzzese, Alexis Armanet, Adrien Buchet, Olivier Douard, Romain Etienne, Eric Huynh, Fatima Jellaoui, Per Kasch, Lionel Moreau, Tristan Pereira, Vincent Prieur, Philippe Somnolet, Saraï Suarez, Jeremy Suyker, La Poste DR.

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

LE GROUPE LA POSTE

LE MÉDIATEUR DU GROUPE
9 rue du Colonel Pierre Avia
CP D 160
75757 PARIS CEDEX 15
Tél. : +33 (0)1 55 44 00 00
**www.laposte.fr**