






LE MÉDIATEUR DU GROUPE LA POSTE

Rapport 2012

LE GROUPE LA POSTE

“Pour examiner les 11 410 demandes d'intervention que j'ai reçues en 2012 et qui se sont traduites par l'ouverture de 9 830 dossiers et l'émission de 4 329 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 vivement.

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



Monsieur Jean-Paul Bailly
Président-directeur général du Groupe La Poste

Paris, le 25 avril 2013

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous remettre mon rapport d'activité pour l'année 2012.

L'année 2012 s'est traduite pour la première fois par une légère diminution de la demande de médiation des clients de La Poste. 9830 dossiers ont été ouverts, soit une baisse d'un peu plus de 5 % par rapport à l'année précédente.

Cette baisse doit cependant être relativisée dans la mesure où la demande de médiation avait triplé entre 2005 et 2011. De plus, l'afflux important de saisines au cours des trois premiers mois de l'année 2013, en augmentation de 10 % par rapport à la même période de l'année 2012, ne permet pas de conclure qu'il s'agit d'une tendance durable.

La diminution touche différemment les activités du Groupe. L'amélioration de la qualité de service et le ralentissement de l'activité en général expliquent probablement la réduction observée du nombre de litiges Courrier-Colis, tandis que les difficultés de certains clients bancaires à faire fonctionner leurs comptes justifient pour l'essentiel la légère croissance des litiges de La Banque Postale.

Dans une période d'instabilité économique qui dure, où la baisse de confiance des Français est dirigée essentiellement vers tout ce qui semble lointain et désincarné, le Médiateur, dont le rôle consiste à régler des situations conflictuelles non résolues entre le client et l'entreprise, peut réinjecter de la confiance lorsqu'elle se distend ou tenter de la restaurer par un traitement sur mesure des difficultés.
C'est pourquoi, il m'a paru utile de diffuser une plaquette d'information auprès des établissements de La Poste pour rappeler le rôle du Médiateur et ses modalités de saisine.

4329 avis ont été émis en 2012, toujours suivis par l'entreprise et acceptés par le client dans 95 % des cas, réglant donc définitivement le litige.
Le délai moyen dans lequel un avis est rendu est de l'ordre de 46 jours, répondant ainsi largement à l'obligation légale et réglementaire de rendre un avis en deux mois.
Ce résultat a pu être obtenu par le professionnalisme et la réactivité de mes équipes, s'appuyant sur les dossiers constitués par les services clients des Directions de métiers.

Les enseignements tirés du règlement des litiges m'ont permis de formuler des propositions d'amélioration aux services en tenant compte des attentes des clients et des modalités d'organisation des métiers.

Concernant les relations avec les associations de consommateurs agréées, elles se sont poursuivies dans un climat de confiance réciproque entre représentants des consommateurs et représentants de La Poste. Elles ont permis des travaux en commun sur le développement responsable, les engagements clients Courrier, les nouvelles offres des métiers. Tous les départements ont été couverts au moins par une réunion en 2012 avec la participation de tous les métiers, ce qui permet à La Poste d'être à l'écoute des besoins des consommateurs et de bénéficier de relais d'opinion particulièrement puissants auprès du grand public.

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

Pierre Ségura

PLAN DU RAPPORT



Préambule

Environnement de la médiation 6
Relations avec les associations de consommateurs agréées 9
Statistiques générales d'activité 11



Demandes de médiation relatives au Courrier

Éléments statistiques 16
Exemples de médiation 20
Recommandations du Médiateur 25



Demandes de médiation relatives au Colis

Éléments statistiques 32
Exemples de médiation 36
Recommandations du Médiateur 41



Demandes de médiation Courrier/Colis concernant l'Enseigne La Poste

Éléments statistiques 48
Exemples de médiation 50
Recommandations du Médiateur 53



Demandes de médiation relatives à La Banque Postale

Éléments statistiques 56
Exemples de médiation 64
Appréciation d'ordre général sur l'évolution des litiges 71
Recommandations du Médiateur 72
Charte de la médiation de La Banque Postale 77



Annexes

Protocole d'accord actualisé entre les associations de consommateurs agréées et La Poste relatif au Médiateur du Groupe La Poste 80
Charte Médiation Consommation 84
Charte des Médiateurs de Services au Public 87
Comment faire appel au Médiateur ? 90



Préambule





ENVIRONNEMENT DE LA MÉDIATION

Les mesures 2012 en faveur de la protection des consommateurs bancaires

En 2012, plusieurs mesures importantes ont été prises pour renforcer la protection des consommateurs de produits et services financiers. Certaines font plus particulièrement partie de l'environnement de la médiation et sont rappelées ci-dessous.

L'INSTRUCTION AMF N° 2012-07, À L'INSTAR DE LA RECOMMANDATION DE L'ACP DU 15 DÉCEMBRE 2011, FIXE LES RÈGLES APPLICABLES EN MATIÈRE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

La réclamation est définie comme une déclaration de mécontentement d'un client envers un professionnel. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

L'ACP et l'AMF précisent :

- concernant l'information et l'accès au système de traitement des réclamations : le professionnel doit fournir gratuitement au client, dans un langage clair et compréhensible, une information sur les modalités de saisine de l'instance dédiée en charge du traitement des réclamations et du Médiateur, sur les délais de traitement des réclamations et l'existence d'une charte de la médiation ;
- concernant l'organisation du traitement des réclamations : le professionnel doit prévoir une organisation du traitement des réclamations qui permet au client de présenter sa réclamation à son interlocuteur habituel et devant une instance dédiée distincte des services opérationnels ainsi que la transmission au Médiateur ;
- concernant le suivi et le contrôle du traitement des réclamations : le professionnel doit prévoir un dispositif de suivi et de contrôle des réclamations afin d'identifier les dysfonctionnements et mettre en œuvre les actions correctives.

LA RECOMMANDATION ACP N° 2012-R-02 DU 12 OCTOBRE 2012 SUR LA COMMERCIALISATION DES COMPTES À TERME À DESTINATION DES PERSONNES PHYSIQUES

Dans l'objectif d'une plus grande transparence dans la commercialisation, la gestion et la clôture des comptes à terme, l'ACP recommande la mise en œuvre des bonnes pratiques suivantes :

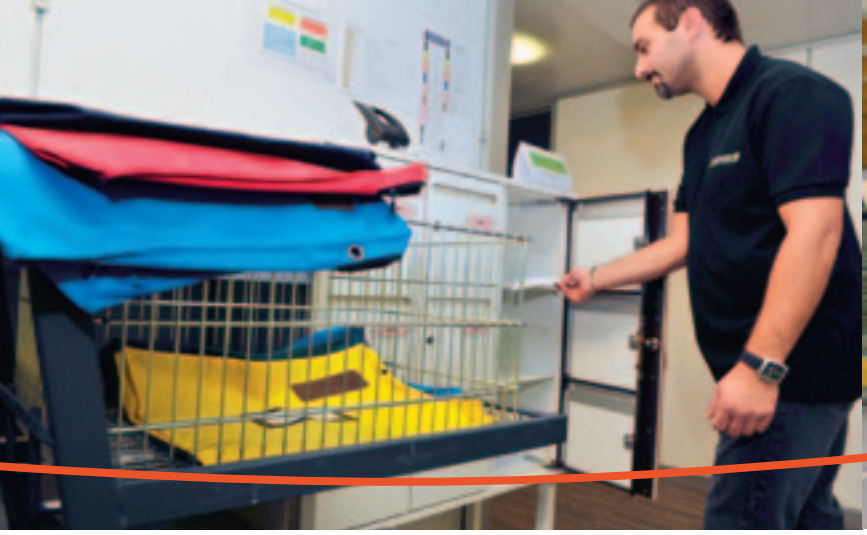
- les communications à caractère publicitaire doivent faire une présentation équilibrée du produit et ne pas privilégier les caractéristiques les plus avantageuses au détriment des conditions moins favorables du produit ;
- les explications fournies à l'épargnant avant la conclusion du contrat doivent être accompagnées de la remise d'un document précisant la nature du produit, ses conditions financières, sa durée, le taux de rendement, les modalités de paiement des intérêts et les frais éventuels liés à l'ouverture, les conditions de versement et de restitution des fonds ;
- une information périodique du client doit être assurée pour les comptes à terme à taux variable.

LA RECOMMANDATION DU COMITÉ DE LA MÉDIATION BANCAIRE DU 19 DÉCEMBRE 2012

Recommandation du Comité de la médiation bancaire aux établissements de crédit, de paiement, aux organismes professionnels, et à leurs Médiateurs, relative aux chartes, contrats et documents assimilés portant application des dispositions légales régissant la médiation bancaire.

La médiation bancaire est un dispositif légal régi notamment par les articles L. 315-1 et L. 615-2 du Code monétaire et financier. Les établissements financiers dotés d'un Médiateur ont élaboré un texte d'application généralement dénommé « charte de la médiation ».

Dix ans après la loi MURCEF et avec l'objectif de s'inscrire dans une démarche de qualité procédurale conforme aux orientations des Pouvoirs publics français et des instances européennes, le Comité de la médiation bancaire a formulé une recommandation relative aux chartes de la médiation, afin de préciser les modalités d'exercice de l'activité des Médiateurs en veillant notamment à garantir leur indépendance.





Il importe en effet que les conditions de nomination du Médiateur, son positionnement vis-à-vis de l'établissement (notamment vis-à-vis de la chaîne de traitement des réclamations), les moyens de fonctionnement qui lui sont alloués, garantissent son indépendance dans le traitement des litiges qui lui sont soumis.

Le Comité rappelle que le Médiateur bancaire est compétent pour connaître des litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque, de services de paiement, de services d'investissement, d'instruments financiers et d'épargne, mais aussi pour les litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par l'établissement considéré ; étant précisé qu'il peut faire usage des possibilités offertes par la voie conventionnelle pour élargir son champ de compétence. Les chartes doivent préciser les procédures de réclamation que les clients doivent observer, les conditions de saisine du Médiateur, l'articulation entre les procédures judiciaires et de médiation ainsi que les délais de la médiation.

Le Comité rappelle que les Médiateurs, statuant selon les nécessités, en droit ou en équité, doivent motiver leurs avis notamment dans le cas d'un avis défavorable pour le client.
Il recommande également que soient poursuivies et développées les actions d'information de la clientèle consacrées à la médiation, en particulier au sein des agences et *via* les sites Internet dédiés.

La Commission de la médiation de la consommation (CMC)

La Commission de la médiation de la Consommation (CMC) est une instance indépendante paritaire, créée par la loi n° 2010-737 du 1er juillet 2010. Elle a été mise en place en octobre 2010 et a été chargée d'évaluer, améliorer et diffuser les pratiques de règlement extra-judiciaire des litiges de consommation.

La Commission a réalisé un état des lieux des bonnes pratiques des médiations de la consommation et élaboré une Charte de référence (en annexe).

Les entreprises, institutions ou secteurs professionnels qui veulent mettre en place un système de médiation disposent ainsi d'un cadre de référence commun qui définit les principes et les règles sur lesquels s'appuyer pour élaborer leur propre charte, spécifique à leur type d'activités et de fonctionnement. Ce document sert également de socle à l'évaluation par la Commission des pratiques des différents Médiateurs.

La Commission de la médiation de la consommation a procédé en 2012 aux premiers référencements des systèmes de médiation, conformément à la mission qui lui a été confiée par les pouvoirs publics. Ces référencements ont pour objectifs d'inciter à l'amélioration des dispositifs de médiation et d'informer les consommateurs des garanties qu'ils apportent. La médiation du Groupe La Poste a été référencée le 15 mars 2012 et voit ainsi reconnaître la qualité de ses prestations dans le respect des principes fondamentaux d'écoute, de confidentialité, de transparence et d'équité.

Le Médiateur du Groupe La Poste a présenté l'organisation de ses services, les modalités de son action et plus largement son rapport d'activité devant les membres de la Commission, le 25 septembre 2012.





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.

ACTUALISATION DE LA CHARTE

Le Club a adopté en 2011 une Charte rénovée, intégrant les évolutions des contextes nationaux et communautaires intervenus depuis la signature du document fondateur en avril 2004.

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 : Mme Danielle Aguanno-Promonet, Médiateur du locataire Paris Habitat et Mme Dominique Chevaillier-Boisseau, Médiateur de BNP Paribas.

LE SITE INTERNET

Le site Internet du Club est consacré à la médiation institutionnelle, http://www.clubdesmediateurs.fr. Ce portail est le premier en France à présenter le rôle des Médiateurs institutionnels dans la résolution amiable des litiges.

Il fournit des éléments d'actualité et met à disposition du public les principaux documents sur la médiation. Il informe sur l'accès aux Médiateurs et sur leurs activités.

Avec ce site, les internautes disposent d'un accès facile à des informations pratiques sur la médiation. Il permet aussi de savoir quel Médiateur saisir et selon quelles modalités.

LA FORMATION

Le Club des Médiateurs de services au public, en collaboration avec l'Institut de la gestion publique et du développement économique (IGPDE), propose une formation à la médiation institutionnelle. Cette formation s'adresse aux équipes des Médiateurs, aux Médiateurs eux-mêmes, mais également à toute personne souhaitant s'informer ou pratiquer la médiation.

Deux sessions de formation initiale aux « fondamentaux de la médiation » ont été organisées avec l'IGPDE en mai-juin et septembre-octobre 2012. Elles ont été suivies par une trentaine de participants.

Par ailleurs, un module juridique a été mis au point par le Club et présenté à deux reprises en 2012 dans une session de formation sur une journée.

LE COLLOQUE « MÉDIATION : LA CONFIANCE D'ABORD »

Le colloque organisé le 17 janvier 2013 au Conseil économique, social et environnemental (CESE) par le Club des Médiateurs de services au public, à l'occasion des dix années de son existence, a réuni plus de 300 personnes.

Deux tables rondes ont été consacrées, l'une au besoin croissant de médiation aujourd'hui face à la défiance et à la montée de la violence dans la société et l'autre aux conditions à réunir pour construire de vraies médiations dont la qualité est garante d'une confiance durable.

Le colloque a été ouvert par le Défenseur des droits, Dominique Baudis, qui a insisté notamment sur la place de la médiation dans les missions de l'institution qu'il dirige et sur le réseau de proximité que constituent ses 430 Délégués bénévoles.

Jean-Paul Bailly, Président-directeur général du Groupe La Poste, a souligné le rôle de la confiance à tous les niveaux pour une bonne acceptation du changement.

Les débats ont abordé de nombreux thèmes sociétaux : la médiation à l'école, la fréquente radicalisation du comportement du consommateur, le traitement des litiges transfrontaliers, le rôle de la médiation dans les situations d'urgence comme la précarité énergétique, les médiations auprès des collectivités territoriales, l'action de la Commission de la Médiation de la Consommation et les propositions de réforme qui accompagnent le règlement des litiges individuels chez tous les Médiateurs du Club, à l'instar notamment du Médiateur de Pôle Emploi.

Enfin, le président du CESE, Jean-Paul Delevoye, a délivré, en conclusion du colloque, un message fort sur les attentes très importantes des citoyens pour que les Médiateurs contribuent à développer le dialogue et à humaniser les mutations inéluctables au sein de la société. Il a appelé les Médiateurs à participer avec détermination aux nécessaires évolutions des institutions et des entreprises.

Les débats de ce colloque sont publiés sur le site Internet du Club (http://www.clubdesmediateurs.fr).





RELATIONS AVEC LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS AGRÉÉES

La concertation avec les associations de consommateurs est une composante essentielle du dialogue que conduit La Poste avec l'ensemble des parties prenantes. Pour être effective et efficace, la concertation doit intervenir en amont. C'est un signe fort de l'importance accordée à ces interlocuteurs et de la place que leurs opinions et leurs attentes occupent dans la définition de la stratégie du Groupe et de ses filiales.

Cette année encore, des attentes et des points de vigilance ont été identifiés à l'issue du travail de fond mené avec les représentants des consommateurs.

Le Médiateur insiste sur le nécessaire renforcement des liens avec les associations de consommateurs auprès de ses interlocuteurs de La Poste, afin d'améliorer encore la qualité du service rendu aux clients.

La concertation nationale

LES RÉUNIONS PLÉNIÈRES ET LES RÉUNIONS THÉMATIQUES

8 février :
Définition du plan d'actions 2012.
Les associations de consommateurs ont été réunies par le Médiateur pour faire part des sujets sur lesquels elles souhaitent intervenir et définir ainsi ensemble le programme de l'année

16 février et 6 novembre :
Réunion avec le Président du Directoire de La Banque Postale.
Présentation de sujets d'actualité de La Banque Postale, dont les tarifs annuels

19 juin :
Réunion plénière avec le Président du Groupe La Poste :
- Actualité du Groupe La Poste
- Actualité de La Poste Mobile
- Engagements clients Courrier
- Formulaire de réclamation web de ColiPoste et point sur les réclamations et leur traitement
- Présentation du rapport d'activité 2011 du Médiateur

9 novembre :
Réunion thématique sur La Poste Mobile

11 décembre :
Réunion plénière avec le Président du Groupe La Poste :
- Actualité du Groupe La Poste
- Actualité du Courrier
- Présentation de la démarche « Esprit de service » au sein du Groupe
- Actualité de la médiation et pré-bilan de la concertation locale 2012

LES VISITES

23 octobre :
Visite de la plateforme Mediapost de Chilly-Mazarin

LES GROUPES DE TRAVAIL

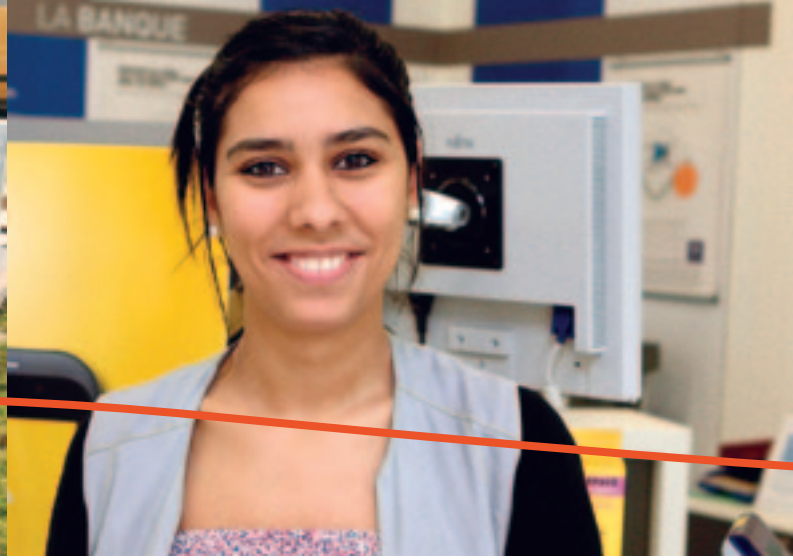
28 mars :
Groupe de travail Courrier : projet distribution 100 % réussie

24 mai :
Groupe de travail sur le traitement des réclamations avec la participation des quatre Directions de métiers et la Direction de la Qualité

4 septembre :
Groupe de travail sur le thème « les nouvelles chartes d'engagements clients Courrier »

27 novembre :
Groupe de travail Courrier : les innovations du Courrier





La concertation locale

En 2012, le dialogue avec les associations locales de consommateurs s'est poursuivi activement. La tendance quant au nombre de réunions est désormais constante. 94 départements ont été couverts par une ou plusieurs réunions. Une dizaine de départements a organisé deux réunions. Certains départements ruraux participent toutefois peu aux réunions.

Ces réunions, organisées par les Délégués régionaux du Groupe avec l'appui des Directions de métiers, se déroulent parfois sous la forme de bilatérale. De façon générale, le format régional ou pluri-départemental est privilégié.

Les sujets Courrier sont les plus fréquemment abordés (qualité de service du Courrier, engagements clients) car ils correspondent aux problématiques du quotidien. Les autres sujets les plus fréquemment abordés sont : la RSE (neutralité carbone, lettre verte, véhicules électriques), l'assurance dommages de La Banque Postale, l'offre de téléphonie de La Poste Mobile, l'activité du Médiateur, le crédit à la consommation de La Banque Postale.

Ces échanges ont par ailleurs été l'occasion pour les représentants des associations de consommateurs de poser des questions relatives à la distribution, aux délais d'acheminement et aux changements d'horaires de prise en charge du courrier. De nombreuses remarques ont été formulées sur le changement de date des débits des cartes à débit différé, la facturation des retraits déplacés à partir du sixième retrait dans le mois, la sécurisation des paiements en ligne et la relation avec les conseillers financiers de La Banque Postale. Concernant le réseau des bureaux de poste, les horaires d'ouverture ont alimenté le débat et l'offre de téléphonie mobile a été présentée.

L'ensemble des métiers de La Poste participe aux réunions mises en place par la Délégation Régionale du Groupe : la Direction de l'Enseigne La Poste, la Direction du Courrier, la Direction du Colis et La Banque Postale.

En moyenne, sept représentants d'associations de consommateurs ont participé aux réunions, en progression par rapport à 2011.

En 2013, La Poste s'efforcera de poursuivre ces échanges dans un climat de confiance et d'impliquer encore plus les associations de consommateurs dans ses projets.

« 94 départements ont été le lieu d'une ou plusieurs réunions dans le cadre du dialogue avec les associations locales de consommateurs. »





STATISTIQUES GÉNÉRALES D'ACTIVITÉ

Avec un total de 11 410 saisines en 2012 contre 12 224 en 2011, l'activité de médiation enregistre pour la première fois une légère diminution.
Ceci démontre une plus grande maturité de cette instance chargée de trouver des solutions aux litiges existant entre La Poste et ses clients, en maintenant une relation de confiance.

11410

saisines reçues

La demande globale de médiation

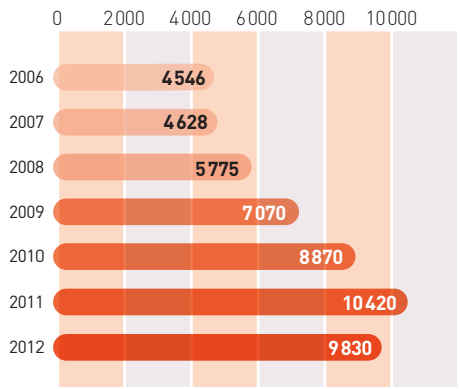
Alors que depuis sa création en 1995, le Médiateur était, d'année en année, toujours plus sollicité, ce recul peut s'expliquer de plusieurs façons. Le rôle du Médiateur est de mieux en mieux compris par les clients. Toutefois, certaines de leurs demandes (renvoi de carte bancaire ou de chéquier, par exemple) qui portent en réalité sur des actes de gestion, montrent que les consommateurs ne savent pas toujours exactement à qui s'adresser. Mais, les actions d'information et de communication conduites par La Poste quant au rôle de ses Services Clients, et celles du Médiateur lui-même, semblent porter leurs fruits. Les consommateurs mesurent ainsi plus précisément quelle est la mission du Médiateur, et ce qu'il peut leur apporter. La qualité de l'information et de la communication concourt également à une meilleure connaissance des modalités à respecter pour la saisine du Médiateur et des démarches à effectuer.

Les saisines non recevables

Les saisines qualifiées de non recevables sont essentiellement des courriers de gestion.

La diminution de 12 % du nombre de ces saisines en 2012 par rapport à 2011 confirme que le Médiateur est désormais bien identifié dans le paysage consumériste qui associe La Poste et ses clients.
Elles concernent 1 580 dossiers contre 1 804 en 2011. Elles représentent néanmoins 14 % du volume total des affaires reçues par les services du Médiateur.
À titre d'exemples, il peut s'agir de formulaires de commande de chéquiers, de demandes de bons de remboursement Colissimo, de la formulation d'un ordre de réexpédition du Courrier, etc. Les saisines non recevables sont la plupart du temps adressées par erreur au Médiateur, mais parfois en toute connaissance de cause et par facilité, dans le but de s'exonérer de l'examen par les Services Clients. Ces saisines ne correspondent pas au protocole d'accord avec les associations nationales agréées de consommateurs. Elles sont, cependant, une charge de travail non négligeable. Toutes les saisines non recevables sont immédiatement orientées pour traitement vers les services compétents.

Évolution du nombre de saisines recevables

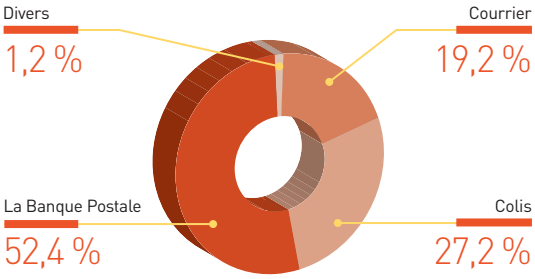


Les saisines recevables

9 830 saisines ont été considérées recevables en 2012, contre 10 420 en 2011, soit une diminution d'un peu plus de 5 %. Cette baisse est la première depuis la création d'un Médiateur à La Poste, alors que la demande avait triplé entre 2005 et 2011. Pour autant, ce phénomène baissier des saisines recevables n'est probablement que conjoncturel, les premiers mois de l'année 2013 faisant apparaître un net regain d'activité.
Une fois ouvert, chaque dossier fait l'objet d'un examen particulièrement attentif au travers des pièces et documents qui le composent.
2012 a permis de vérifier que le rôle du Médiateur est reconnu en tant qu'ultime possibilité de recours amiable en vue de la résolution d'un litige. Cela montre que



la fonction de médiation est de plus en plus intégrée dans la société française et représentée dans de très nombreuses entreprises de renom. La notoriété du Médiateur du Groupe La Poste s'en trouve renforcée d'autant que les requérants ont la préoccupation de plus en plus forte que leurs différends soient réglés rapidement et de manière amiable.



Répartition des dossiers par métier

La répartition par métier s'inscrit dans la continuité de celle enregistrée en 2011. Ainsi, la part du Courrier est stable à 19,2 %, le Colis décroît nettement à 27,2 %. La Banque Postale passe de 48,6 % à 52,4 %.
Le nombre de dossiers ouverts liés au Courrier et au Colis diminue respectivement de 9 % et 15 %. Ces chiffres traduisent incontestablement l'amélioration de la qualité de service offerte à la clientèle. L'augmentation de 2 % du nombre de dossiers relatifs à La Banque Postale peut être corrélée avec le développement de son activité et l'élargissement de sa gamme au travers du nombre croissant des produits qu'elle propose à sa clientèle.
On peut noter aussi l'augmentation significative du nombre des dossiers de la catégorie « divers » qui passe de 74 à 115, soit 1,2 % du total. Celle-ci est due, pour une large part, à la téléphonie mobile. Bien que ce domaine n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur, il est néanmoins destinataire de demandes sur ce sujet. Le Médiateur, après avoir accusé réception, envoie le dossier au Président de La Poste Mobile, filiale de téléphonie mobile de La Poste.

9 830
dossiers ouverts

Orientation des dossiers ouverts

Les saisines recevables donnent lieu à l'ouverture d'un dossier. Un soin minutieux est apporté à l'examen de chacun des dossiers ouverts afin que le Médiateur décide de l'orientation à lui donner. L'enjeu est de conférer à chaque dossier, la meilleure orientation possible afin qu'il reçoive le traitement le plus à même de répondre aux attentes du consommateur concerné. Soit le dossier est éligible, il est alors pris en charge par le Médiateur et ses services. Soit il est non éligible pour une médiation, il est alors réorienté vers un service compétent. C'est le cas d'un litige qui n'a pas reçu une réponse définitive de La Poste. C'est aussi le cas d'un litige simple, qui peut parfaitement être réexaminé par les métiers, ce qui allège d'autant les services du Médiateur et renforce indirectement leur efficacité. Les Services Clients et leurs Instances Recours ont démontré cette année encore leur capacité à assurer un traitement de qualité des saisines réorientées.

Par rapport à 2011, les résultats 2012 font apparaître une parfaite stabilité dans la répartition entre dossiers éligibles et non éligibles : 44 % et 56 %. Le nombre de dossiers éligibles donnant lieu à l'émission d'avis passe de 4612 l'année précédente à 4329, soit une diminution de 6 %. De fait, pour les trois métiers, le nombre d'avis est également en diminution, avec cependant une évolution différente par rapport au total des dossiers ouverts. Le pourcentage de dossiers éligibles évolue ainsi de 36 % à 40 % pour le Courrier et de 53 % à 55 % pour le Colis, alors qu'il diminue pour La Banque Postale de 43 % à 41 %.





Dans 94 % des affaires portées à la connaissance du Médiateur par les clients particuliers, la saisine est effectuée sans intermédiaire. La saisine indirecte faite par un intermédiaire au nom du client reste faible. À titre d'exemple, seulement 103 dossiers sont déposés par des associations de consommateurs, ce qui représente environ 1 % du total. Ainsi, les intermédiaires les plus fréquents sont les tuteurs et curateurs, le Défenseur des droits, l'ARCEP (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes), les associations de consommateurs, les conseils juridiques, les parlementaires et autres élus. Les personnes morales, essentiellement des TPE et PME, représentent seulement 6 % de l'ensemble des dossiers.

Le taux de pré-saisines effectuées sur Internet s'établit à 6 % contre 4 % l'année précédente. Il demeure relativement faible eu égard aux possibilités offertes par l'outil. La croissance de ce taux résulte aussi d'une amélioration du site dont l'objet a été d'offrir à l'utilisateur davantage de pédagogie, de simplicité et ainsi d'efficacité. Cela se traduit concrètement par un taux d'éligibilité croissant des pré-saisines effectuées par Internet.

Nombre d'avis émis

Avec 4329 avis émis, 2012 enregistre une décroissance de 6 % par rapport aux 4612 avis de l'année 2011.

Le délai d'émission des avis est en légère augmentation. Ils sont adressés en moyenne en 46 jours contre environ 45 jours en 2011. Ce chiffre reste largement inférieur au délai maximum de 2 mois fixé par la loi. Il correspond bien à l'esprit de la médiation qui consiste à traiter rapidement à l'amiable les litiges. Si l'expertise du Médiateur permet un traitement plus rapide des dossiers simples, l'augmentation constante de dossiers de plus en plus complexes explique en grande partie le léger accroissement de ce délai moyen.

Si le montant total des indemnisations proposées par le Médiateur dans ses avis est stable par rapport à 2011, l'indemnisation moyenne a augmenté significativement, à hauteur de 15 % (439 € *versus* 383 €). Une fois sur deux, l'indemnisation est cependant inférieure à 100 €.

Éligibilité des dossiers ouverts par métier

Motif	Éligibles		Non éligibles		Dossiers ouverts
	Nombre	Taux	Nombre	Taux	
Courrier	747	40 %	1141	60 %	1888
Colis	1477	55 %	1200	45 %	2677
La Banque Postale	2099	41 %	3051	59 %	5150
Divers	6	5 %	109	95 %	115
Total	**4329**	**44 %**	**5501**	**56 %**	**9830**

4 329
avis émis

Nombre d'avis émis par métier

	2011	2012
Courrier	758	747
Colis	1689	1477
La Banque Postale	2155	2099
Divers	10	6
Total	**4612**	**4329**



Demandes de médiation relatives au Courrier



ÉLÉMENTS STATISTIQUES

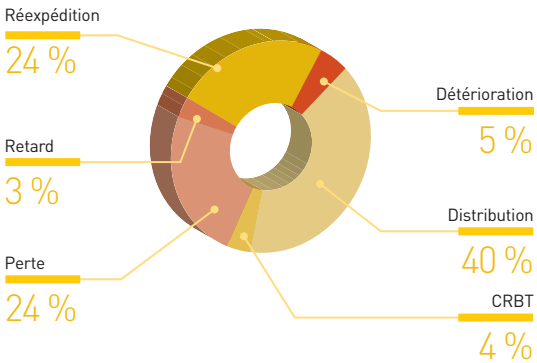
1888
dossiers
Courrier ouverts

1 888 dossiers concernant le Courrier ont été ouverts en 2012, en baisse sensible par rapport à 2011. L'intermédiation reste faible. Internet est deux fois plus utilisé que l'année précédente. Les avis favorables sont les plus nombreux. La durée moyenne de traitement évolue de 23,4 jours en 2011 à 24,3 jours en 2012. Le montant moyen d'indemnisation reste stable (117,90 € en 2012/111,60 € en 2011).

95 % des saisines (96 % en 2011) sont adressées directement au Médiateur par le requérant lui-même et sans intermédiaire, qu'il s'agisse d'un particulier ou d'une personne morale.
Les saisines Courrier réalisées par des intermédiaires restent faibles puisqu'elles représentent seulement 5 % du total. Ce mode de saisine est donc globalement peu utilisé par le client.
Le Défenseur des droits est désormais le premier intermédiaire sollicité.
Seulement 1 % des saisines sont réalisées par des associations de consommateurs. Ce taux est conforme à celui enregistré au plan général.
L'ARCEP a transmis 18 saisines en 2012 (19 saisines en 2011). L'ARCEP représente donc 19 % des saisines indirectes.

1 saisine sur 8 est du fait d'une personne morale (entreprises, associations, collectivités) soit 228 dossiers présentés. Ce chiffre est en augmentation par rapport à l'année précédente, ces demandes émanant principalement des entreprises, TPE et PME.

Le mode électronique de pré-saisine par Internet séduit de plus en plus de consommateurs à la recherche de rapidité et de simplicité et continue sa progression. 9 % d'entre eux ont utilisé ce canal pour s'adresser au Médiateur. Ce taux était de 6 % en 2011. Le nombre de saisines d'internautes a donc sensiblement progressé passant de 128 en 2011 à 169 en 2012.



La répartition par catégories de litiges

2012 marque une baisse, certes peu importante, des saisines, après une augmentation sensible de l'ouverture de dossiers en 2011. Néanmoins, la part relative du Courrier dans le total des dossiers ouverts reste stable. 1 888 dossiers ont ainsi été ouverts cette année, le Courrier représentant 19 % du volume total des dossiers traités par le Médiateur.
Les ouvertures reposent sur trois causes majeures. En premier lieu, comme les années précédentes, les conditions de distribution correspondent à 40 % des dossiers ouverts, en augmentation de 4 points par rapport à l'année précédente. Ce résultat n'a rien d'étonnant dans la mesure où la distribution qui concerne directement le destinataire incarne l'essence même de l'activité Courrier et impacte, de près ou de loin, l'ensemble du service. Cette catégorie concerne à la fois la distribution d'un objet et l'organisation de la distribution elle-même.
24 % des saisines ont trait à la réexpédition, 24 % également à la perte d'un pli. Les litiges relatifs à la réexpédition sont en recul de 5 points, ce qui semble montrer qu'il y a eu en 2012, une plus grande mobilisation vis-à-vis de cette problématique qui ne cessait de prendre de l'importance les dernières années. Les différends portant sur les pertes restent quant à eux relativement stables.





L'éligibilité des dossiers

La répartition entre dossiers éligibles et non éligibles connaît quant à elle une certaine évolution. Les premiers restent à un niveau quasiment constant. 747 contre 758, soit une diminution de seulement 1 %. En revanche, les dossiers non éligibles sont en baisse sensible de 14 %, passant de 1 323 à 1 141.

Ce résultat semble corroborer une meilleure compréhension de la mission et des services rendus par le Médiateur, la saisine étant de mieux en mieux motivée et justifiée.

Les 1 141 saisines non éligibles pour une médiation ont été adressées pour attribution au Service Client Courrier ou à une direction territoriale, afin que le dossier soit traité en première instance ou en recours. Ces saisines non éligibles sont souvent des demandes prématurées pouvant résulter de l'impatience qu'un client peut manifester vis-à-vis d'un problème qu'il estime facile à régler. D'où une tendance à faire l'économie de la sollicitation de l'interlocuteur de premier niveau qui est pourtant celui souvent le plus à même de lui apporter un éclairage ou une solution pertinente.

Ce caractère prématuré de la saisine est moins fréquent pour les problèmes impliquant la chaîne d'acheminement dans sa globalité, tels ceux liés à la perte ou à la détérioration d'un envoi. Dans ce cas, le plaignant a tendance à s'orienter plus naturellement vers le Service Client auprès duquel il obtient facilement une réponse rapide.

Les dossiers relevant du Service Universel Postal

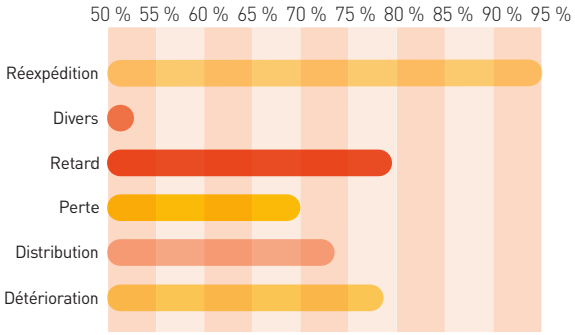
En 2012, 570 saisines relèvent du Service Universel Postal (SUP), chiffre qui est mesuré à partir des seules saisines éligibles. Les produits à valeur ajoutée comme la Lettre Max, la PA et la PNA (Publicité Adressée et Publicité Non Adressée), le Prêt-à-Poster ou encore les produits spécifiquement destinés aux entreprises, n'entrent pas dans le champ du SUP. Ce résultat représente une part moindre du total des dossiers éligibles (76 % vs 80 % en 2011). Comme il avait été souligné les années précédentes, le poids relatif du SUP dans la réexpédition reste très élevé. Il est même en légère augmentation (95 % vs 93 %). Ce poids est également plus sensible en matière de retard et de détérioration alors qu'il diminue en matière de perte et de distribution.

Les dossiers relevant de l'international

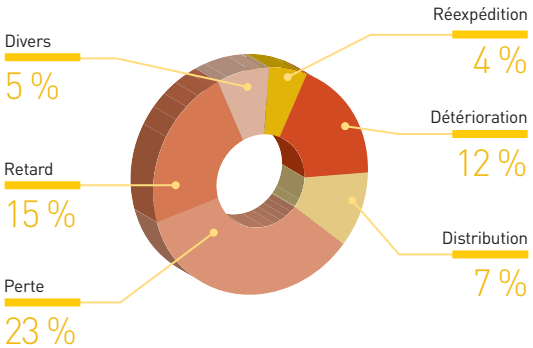
En ce qui concerne l'activité internationale du Courrier, le bilan annuel s'inscrit dans la lignée du précédent. La proportion des saisines éligibles en ce domaine est toujours de 12 % du total (89 vs 91). L'international recouvre à la fois les flux import et export.

L'instruction de certaines requêtes requiert l'intervention ou le concours d'un autre opérateur postal. Quand le suivi du Courrier est inexistant sur certaines destinations, l'instruction peut ne pas connaître de résultat tangible.

Part du SUP dans les avis émis



Part de l'international dans les avis émis







747
avis Courrier émis

Les avis émis

747 avis Courrier ont été émis en 2012. 478 dossiers éligibles ont été adressés au Service Client Courrier (64 % du total), soit une augmentation de 8 % d'une année sur l'autre.

Dans 70 % des cas, le traitement des dossiers a donné lieu à l'émission d'un avis favorable ou partiellement favorable. Comme l'an passé, les litiges concernent avant tout la réexpédition et la distribution.

Les délais de traitement

Les délais de traitement restent nettement inférieurs à l'objectif de deux mois fixé par les règlements.

Ces délais s'étaient très sensiblement améliorés en 2011. Le traitement dans son ensemble résulte d'une succession de phases de durée variable, mais toutes aussi importantes pour l'efficacité du process global. L'enregistrement des pièces, l'émission de l'accusé de réception, la demande et la réception d'éventuelles pièces complémentaires pour compléter le dossier, l'instruction bien sûr, puis la rédaction et l'envoi de l'avis composent ce parcours imposé, de la demande originelle du requérant jusqu'à l'émission de l'avis du Médiateur.

Ce parcours connaît en 2012 une durée moyenne qui augmente de deux journées, pour s'établir à 46 jours contre 44 précédemment. Chaque étape voit sa durée moyenne augmenter. L'accusé de réception est ainsi adressé en un peu moins de 4 jours. La réception des pièces demande un peu plus de 24 jours, ce qui éloigne de l'objectif de 15 jours fixé aux services de La Poste. Le temps de rédaction s'accroît également d'une journée pour approcher les 22 jours.

L'augmentation de la durée globale du traitement résulte essentiellement de la complexité accrue des dossiers et de la baisse des dossiers portant sur des litiges simples.

Répartition des avis par nature

Motif	Défavorable	Partiellement favorable	Favorable	Total
	%	%	%	Nb
CRBT	0 %	0 %	100 %	1
Détérioration	33 %	39 %	27 %	51
Distribution	23 %	38 %	39 %	251
Divers	14 %	19 %	67 %	21
Pertes	43 %	33 %	25 %	240
Retard	55 %	36 %	9 %	33
Réexpédition	20 %	33 %	47 %	150
2012	**30 %**	**35 %**	**35 %**	**747**
Rappel 2011	28 %	35 %	37 %	758





Les indemnisations suite à avis

Sur les 747 dossiers éligibles, plus de 50 % ont fait l'objet d'une indemnisation, ratio comparable à celui de l'année précédente. De même le montant global des indemnisations préconisées est sensiblement identique à celui de 2011. Il s'établit à 48368 € contre 47096 €. L'indemnisation moyenne ne connaît pas de « poussée inflationniste », passant de 111,60 € à 117,97 € pour 2012. La nature des envois Courrier et la faible valeur de leur contenu en général permettent d'expliquer cette constance.

Dans 49 % des cas, la valeur moyenne de l'indemnisation est inférieure à 30 €. 9 dossiers ont justifié une indemnisation supérieure à 1000 €.

Le montant unitaire est relativement faible, surtout comparé au coût global de traitement d'une affaire. L'octroi d'une indemnisation et parfois d'un geste commercial tend à restaurer la confiance que le plaignant place dans le groupe La Poste et dans ses prestations.

Indemnisations	Nb	%	Valeur
< 15 €	93	23 %	912,36
16 € à 29 €	107	26 %	2237,04
30 € à 99 €	111	27 %	5230,57
100 € à 299 €	56	14 %	8826,56
300 € à 1000 €	34	8 %	16269,06
> 1000 €	9	2 %	14892,56
Total	**410**	**100%**	**48368,15**

Le taux de réussite

94 % des avis du Médiateur ont permis de résoudre définitivement le litige. Tous les avis ont été acceptés et mis en œuvre par les services de La Poste, parfois à l'issue d'échanges ou d'explications complémentaires. L'indice de satisfaction en 2012 est analogue à celui de 2011. Ce taux élevé témoigne, là encore, de la maturité du processus de médiation et plus largement de la clarté et de l'efficacité des services qui lui sont associés.

Seulement 46 avis sur 747 (soit 6 %), ont donné lieu à une contestation de la part des requérants. Les contestations formulées n'ont que très exceptionnellement donné lieu à l'émission d'un avis rectificatif, les requérants n'ayant pas apporté d'éléments nouveaux à la connaissance du Médiateur.

Il convient de souligner enfin, que certains requérants ont tenu à saluer la qualité du travail de l'instruction de leur dossier, réalisé par les collaborateurs du Médiateur, même si les conclusions contenues dans l'avis ne leur étaient pas favorables.

94 %

des avis émis ont permis de résoudre définitivement le litige



EXEMPLES DE MÉDIATION

Respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité du service universel postal dans la suppression d'une boîte aux lettres de relevage

Des raisons d'adaptabilité, de meilleure efficacité économique et sociale peuvent conduire La Poste à supprimer une boîte aux lettres de relevage.

LE LITIGE

Madame B. a demandé que La Poste rétablisse la boîte aux lettres de relevage qui était située devant son immeuble et a appuyé sa requête d'une pétition signée par quarante autres résidents.

L'ANALYSE

L'article L1 du code des postes et des communications électroniques, qui définit les obligations mises à la charge du prestataire du service universel postal, dispose que les services de levée et de distribution du courrier doivent être assurés tous les jours, mais précise que ***« le service universel postal est assuré dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité en recherchant la meilleure efficacité économique et sociale ».***

Le principe de continuité du service a été respecté puisque le relevage du courrier continue d'être assuré sur la commune grâce au parc des autres boîtes aux lettres de ville.

Le principe d'égalité entre les usagers a également été respecté dans la mesure où les résidents de l'immeuble ont à leur disposition une boîte aux lettres, distante d'environ 700 mètres, pour déposer leur courrier.

Le nombre moyen de plis déposés dans la boîte aux lettres supprimée était inférieur à dix par jour. Ce sont ainsi des raisons d'adaptabilité et de meilleure efficacité économique et sociale qui ont conduit La Poste à supprimer cette boîte aux lettres de relevage.

LA CONCLUSION

En conséquence, le Médiateur a estimé que la décision de La Poste de supprimer la boîte aux lettres de relevage n'avait pas enfreint les principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité du service universel postal.
Le Médiateur a cependant invité le Directeur territorial du Courrier concerné à rencontrer les résidents pour leur expliquer les raisons de la suppression de cette boîte aux lettres de relevage et envisager d'éventuelles mesures qui pourraient être prises localement pour aider les personnes âgées ou à mobilité réduite.

Mise en œuvre de l'équité

Une même imprudence ne peut pas bénéficier deux fois d'une mesure d'équité.

LE LITIGE

Monsieur S. a envoyé un chèque par lettre ordinaire. La lettre a été perdue. Il fait opposition au chèque que contenait la lettre. L'opération lui est facturée par sa banque. Il demande au Médiateur le remboursement de ses frais d'opposition.

L'ANALYSE

Monsieur S., souhaitant s'acquitter de sa dette envers son avocat, envoie un chèque à celui-ci qu'il insère dans une lettre ordinaire. Pour des raisons que l'enquête n'a pas permis d'élucider, cette lettre ne parvient pas au destinataire. Informé de l'incident, Monsieur S. s'adresse à sa banque pour faire opposition au chèque, opération que la banque lui facture 16,80 €.

Considérant que La Poste est responsable de la perte de sa lettre, et donc, des conséquences de cette perte, Monsieur S. demande d'abord à La Poste de lui rembourser ses frais d'opposition. La Poste refuse, au motif que la lettre ordinaire n'offre, en cas de perte avérée, qu'une indemnité égale à deux fois le montant de l'affranchissement. Ainsi, dans l'espoir d'obtenir gain de cause, il saisit le Médiateur.

Le Médiateur, contrairement aux services clients de La Poste, se prononce non seulement en droit (au regard des normes juridiques applicables au cas de l'espèce) mais aussi en équité, lorsque l'application « brute » de la règle de droit lui paraît particulièrement injuste pour le requérant.
Il n'est pas rare que dans des situations comparables à celle de Monsieur S., le Médiateur, en équité, propose à La Poste de consentir au requérant un geste commercial du montant de son préjudice réel.

C'est précisément ce qui s'était produit, un an plus tôt pour Monsieur S. Sa lettre ordinaire contenant un chèque s'était perdue ; il avait demandé à sa banque de faire opposition au chèque ; le Médiateur, en équité, avait proposé à La Poste, qui l'avait accepté, de lui rembourser ses frais d'opposition.

La deuxième fois, le Médiateur a considéré que Monsieur S. était désormais averti des risques qu'il encourait en insérant un chèque dans une lettre ordinaire : le remboursement de ses frais d'opposition lui a été refusé.



LA CONCLUSION

Nul ne peut ignorer que la perte est un risque inhérent au transport. Lors de la première affaire, le Médiateur a considéré que l'application de la règle de droit était injuste pour le requérant qui n'avait peut-être pas mesuré la portée de son geste. Lors de la seconde, le Médiateur a considéré que le requérant ne pouvait plus ignorer la rigueur de la règle de droit qui s'appliquait à sa situation et a estimé qu'il n'y avait plus lieu de faire application d'une mesure d'équité à son égard.

Vérification de la qualité d'un fichier d'adresses

Un accord sur les modalités d'une vérification par échantillonnage de la qualité d'un fichier d'adresses a permis de lever le doute sur le nombre de brochures ayant fait retour à l'envoyeur.

LE LITIGE

Pour réaliser sa campagne d'appel aux dons, une congrégation religieuse avait loué à La Poste un fichier d'adresses locales de plus de 30 000 lignes. En dépit d'un « toilettage » du fichier avant envoi du mailing (600 adresses incomplètes, inadaptées ou redondantes), la Congrégation déclarait avoir reçu 2 500 brochures en retour à l'envoyeur sous motifs « n'habite pas à l'adresse indiquée » et « parti sans laisser d'adresse ». La Congrégation réclamait 1 200 € d'indemnité à La Poste au titre des frais de papier, d'impression et d'affranchissement des envois qui lui avaient fait retour. La Poste s'y refusait pour insuffisance de preuves.

L'ANALYSE

En fait, les preuves existaient mais pour des raisons évidentes, elles étaient conservées dans les locaux de la Congrégation. Il a donc suffi de s'accorder sur les modalités d'une vérification par échantillonnage pour lever le doute sur le nombre de brochures ayant fait retour à l'envoyeur.

L'engagement de La Poste sur la qualité des fichiers d'adresses qu'elle loue à ses clients est stipulé au contrat en ces termes :
« les NPAI (n'habite pas à l'adresse indiquée) ne sont indemnisés au Client que pour la part qui dépasse 3 % du total des adresses mises à disposition et sur présentation de justificatifs [...] Si le taux de NPAI constaté par La Poste est inférieur à 8 % [...], le client recevra un avoir (correspondant au prix unitaire HT de l'adresse figurant sur le devis multiplié par le nombre de NPAI au-delà de 3 %) à valoir sur les prochaines factures établies par La Poste au Client, à l'exclusion de toute autre indemnisation, dans un délai de 30 jours [...]. »

La seule indemnité due par La Poste au titre de la mauvaise qualité de son fichier d'adresses ne satisfait pas le client.
Ce régime de responsabilité, particulièrement protecteur pour La Poste, ignore les conséquences dommageables pour le client d'une mauvaise qualité du fichier d'adresses. Les adresses inexploitables représentent autant de brochures qu'il faut imprimer et affranchir, en pure perte pour le client dans la mesure où elles ne sont pas distribuées. Aussi, le Médiateur s'est prononcé en équité en opérant une distinction entre les deux contrats adossés au contrat de location du fichier d'adresses : le contrat d'impression et le contrat d'affranchissement des brochures.

Considérant que La Poste était étrangère au contrat d'impression, passé entre la Congrégation et l'imprimeur, le Médiateur a exclu que La Poste puisse prendre à sa charge tout ou partie des frais de papier et d'impression des brochures NPAI. S'agissant, en revanche, du contrat d'affranchissement, Le Médiateur a fait valoir qu'il était d'autant profitable à La Poste que le fichier d'adresses comportait des mentions erronées. Il paraissait juste de rétrocéder au client une partie des frais d'affranchissement des brochures NPAI.

LA CONCLUSION

Le Médiateur a préconisé de rembourser à la Congrégation la moitié des frais d'affranchissement des brochures NPAI, une somme de l'ordre de X € qui, ajoutée aux X € dus au titre du fichier d'adresses, a permis d'accorder au client un dédommagement d'un montant plus conforme à ses attentes.





Annulation de timbres-poste de collection affranchissant un colis, autrement que par apposition du timbre à date

La Poste est tenue de réserver un traitement spécial à ce type de figurines et de ne les annuler qu'en respectant leur intégrité.

LE LITIGE

Monsieur R., philatéliste, a adressé à un de ses correspondants, un colissimo affranchi avec cinq feuillets de beaux timbres de collection. Ces figurines étaient parvenues rayées au feutre par les services de La Poste. Elles étaient donc perdues pour sa collection.

Monsieur R. a critiqué ce procédé, l'estimant non-conforme.

Dans ses réponses, La Poste posait le principe de l'oblitération au moyen du timbre à date, et admettait l'annulation des figurines en cours d'acheminement par rayage lorsqu'elles n'avaient pas été oblitérées avant.

L'ANALYSE

Le Médiateur s'est exceptionnellement inspiré de l'ancienne Instruction Générale des PTT, qui fournit parfois des éléments d'explication précieux, bien que datés. Cette circulaire traite à la fois du rayage et de l'oblitération des objets philatéliques.

Le fascicule VI titre IV section I article 98 « annulation au cours des travaux de tri des figurines non ou insuffisamment oblitérées » indique : *« Les figurines [non oblitérées] sont annulées par apposition de la griffe horizontale du bureau ou par tout autre moyen disponible y compris le barrement par un trait de crayon à bille avant la distribution des objets concernés ».* Il est cependant ajouté, s'agissant des correspondances philatéliques : *« les figurines non oblitérées sont annulées uniquement par apposition de la griffe horizontale »,* ce qui laisse entendre qu'elles ne peuvent pas être barrées par un trait de crayon à bille ou de feutre.

Le fascicule IV annexe 7 pages 167 et 168, consacré aux empreintes de timbres à date, indique, s'agissant de l'oblitération, que : ***« Lorsqu'il s'agit d'affranchissements philatéliques, que l'on reconnaît généralement au fait qu'ils sont opérés au moyen de timbres-poste tout récemment mis en service, d'un usage peu courant ou d'une valeur faciale élevée, ne faire porter l'oblitération que sur une partie de la figurine en essayant de n'oblitérer qu'un coin de la figurine. »***

Il résultait clairement de l'examen de la face timbrée du colis litigieux que Monsieur R. l'avait affranchi avec de nombreux timbres « peu courants » au sens de l'Instruction Générale, justifiant d'un affranchissement « philatélique », donc, à tout le moins, préservant les figurines. Il était donc peu judicieux de rayer sciemment ces dernières, afin de les annuler, au moyen de traits de feutre qui les rendaient impropres à tout usage philatélique. Cette opération n'était en outre pas conforme à la consigne d'oblitération spéciale des correspondances philatéliques.

LA CONCLUSION

Au-delà de toute considération juridique, le Médiateur a estimé que ce traitement spécial relevait à la fois du simple bon sens et du respect de cet assemblage de figurines rares.
Dès lors, le Médiateur n'a pas opposé à Monsieur R. un « droit » hypothétique, dont on peut comprendre que son exercice suscite la critique des philatélistes, même si ceux-ci ne peuvent faire valoir des « droits » permanents et particuliers justifiant un traitement systématiquement dérogatoire de leurs envois dans le cadre d'un traitement postal en grande partie industrialisé.





Refus d'une distribution en CIDEX

La distribution en boîte CIDEX apparaît comme une décision de sauvegarde de la santé de la factrice, cette dernière invoquant un harcèlement moral de la part du requérant. Or, celui-ci refuse d'aller chercher son courrier dans des équipements CIDEX et considère que la remise des plis dans ces boîtes aux lettres constitue une rétention de courrier.

LE LITIGE

Monsieur Y. dispose, à l'entrée de sa propriété, de deux boîtes aux lettres dans lesquelles il entend que le courrier qui lui est destiné, ainsi que celui qui est destiné à l'Association qu'il préside, soit distribué.
Pour sa part, La Poste n'entend distribuer ces courriers que dans les boîtes CIDEX qui se trouvent à l'entrée de la voie desservant le lotissement dans lequel est implantée sa propriété.
La Poste y a installé une batterie de boîtes CIDEX où deux boîtes sont réservées au plaignant et à son association. Ce dernier refuse d'aller chercher son courrier dans ces équipements et considère que la remise des plis dans ces boîtes aux lettres constitue une rétention de courrier.

L'ensemble des contentieux avec Monsieur Y. aurait affecté la factrice à un point tel que son supérieur lui aurait indiqué ne plus devoir distribuer les courriers dans les boîtes aux lettres individuelles, mais de reprendre la distribution dans les batteries de boîtes CIDEX.
Pour ce faire, la Plate-forme de Distribution du Courrier avise le plaignant et l'association, que la distribution des courriers va reprendre dans la batterie de boîte aux lettres CIDEX situées à l'entrée de son lotissement.

L'ANALYSE

Lors de l'instruction du dossier, il est apparu que la décision de procéder à la distribution du courrier en boîte CIDEX plutôt que dans les boîtes aux lettres individuelles du plaignant était, en réalité, une mesure de sauvegarde de la santé de la factrice, cette dernière invoquant un harcèlement moral de la part du destinataire. ***Une telle mesure de sauvegarde ne peut s'entendre que si un danger physique ou psychique est réellement envisagé pour la factrice.*** Il est évident que La Poste ne saurait soumettre ses agents au risque caractérisé d'une agression physique ou morale. Cependant, une telle disposition ne peut qu'être temporaire, le temps de valider cette crainte au moyen de faits et témoignages irréfutables de la part de l'assistante sociale, du médecin du travail et, éventuellement, du Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail.
Compte tenu du lourd contentieux existant entre les services postaux et Monsieur Y., il apparaît que l'alternative de la distribution en boîte CIDEX était une décision de compromis pouvant satisfaire les deux parties. Le refus du destinataire a obligé La Poste à une conservation des correspondances au bureau d'instance, solution qui ne peut être pérennisée sans l'accord formel du destinataire.

LA CONCLUSION

Dans la mesure où chacune des parties campe sur ses positions, seule une décision de justice pourrait valablement et définitivement dénouer la situation. Le Médiateur a émis l'avis que La Poste examine rapidement la perspective d'une plainte à l'encontre de l'intervenant pour déterminer s'il y a lieu, ou non, de demander à la factrice de reprendre la distribution afin d'éviter la prolongation de la situation actuelle.





Interdiction d'envoyer des bijoux aux termes de la Convention Postale Universelle

Les conditions générales de vente applicables aux prestations Courrier-Colis stipulent que *« pour les envois à l'International et vers les Collectivités d'outre-mer (COM), seule la classification issue des Actes de l'Union Postale Universelle est applicable ».*

LE LITIGE

Madame M. a saisi le Médiateur au motif que le Recommandé International assuré au taux R1, qu'elle a envoyé au Royaume-Uni, n'est pas parvenu au destinataire.

La perte de cet envoi est avérée, mais le Service Client Courrier refuse d'indemniser la requérante au motif que ce pli contenait une broche, donc un bijou.
En effet, la classification issue des Actes de l'Union Postale Universelle (UPU) dresse une liste des objets interdits parmi lesquels figurent ***« les bijoux, métaux précieux, billets de banque, valeur au porteur, or ou argent et autre objet de valeur (sauf s'ils sont insérés dans des envois recommandés avec Valeur Déclarée) ».***

Cependant, Madame M. conteste ce point au motif que la broche envoyée était un bijou fantaisie d'une valeur de 39 €.

L'ANALYSE

L'interdiction posée par l'UPU ne semble concerner que les bijoux de valeur composés de métaux et/ou de pierres précieux.
En revanche, il paraît anormal d'imposer aux clients l'utilisation de la Valeur Déclarée pour expédier des bijoux fantaisie de moindre valeur.
Il était donc nécessaire d'établir la nature de la broche en invitant Madame M. à transmettre au Service Client Courrier la facture et les photographies dont elle disposait.

LA CONCLUSION

Le Médiateur a émis l'avis que Madame M. envoie les justificatifs permettant d'apprécier la nature de la broche. Il s'est avéré qu'il s'agissait effectivement d'un bijou fantaisie.
C'est pourquoi, à la suite de la réception de ces documents, le Médiateur a proposé à La Poste d'indemniser la requérante à hauteur de 45 €, somme correspondant au taux de Recommandation R1 souscrit au moment du dépôt.





RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

Pour l'année 2012, le Médiateur a transmis aux Directions de métiers, neuf recommandations, résultant de l'instruction des litiges menée au cours de l'année. Certaines de ces recommandations ont pu concerner plusieurs Directions de métiers.
Une même problématique peut en effet concerner plusieurs métiers, sur un ou plusieurs éléments. Le cas échéant, la position de chacun des métiers a été recueillie sur la problématique soulevée, même s'il n'était pas impliqué à titre principal.
Ainsi pour 2012, cinq recommandations ont été adressées au Directeur Général du Courrier, sept au Président de Géopost et au Directeur Général de ColiPoste, et une au Directeur Général de l'Enseigne La Poste.

L'engagement de délai de conservation des envois non distribuables

L'article 3.2.7 des conditions générales de vente Courrier-Colis expose les modalités de traitement des envois non distribuables. Il stipule que les envois non distribuables, dont l'expéditeur n'a pas pu être identifié, sont transmis au Service Client Courrier qui est autorisé à les ouvrir dans le but de retrouver les coordonnées de l'expéditeur ou du destinataire. Il est précisé que « lorsque le Service Client Courrier ne parvient à identifier ni le destinataire, ni l'expéditeur, La Poste conserve l'envoi pour mise à disposition du client pendant un délai maximum de 6 mois » et qu'« elle dispose ensuite librement de l'envoi ».

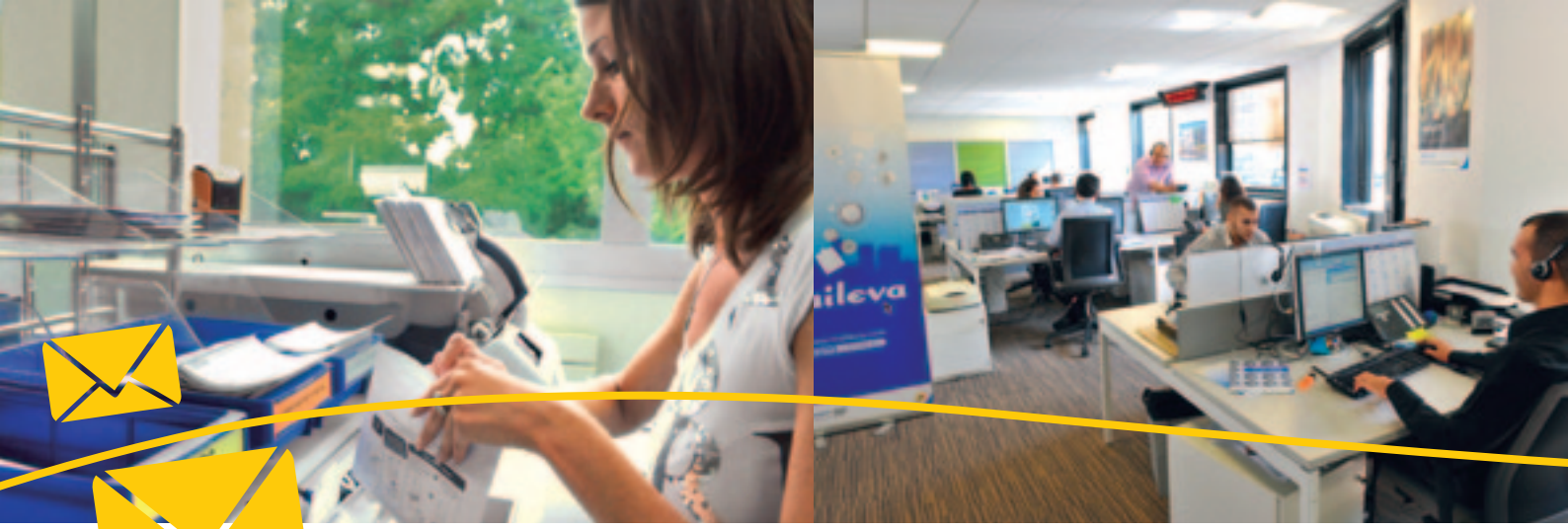
La formulation de « *conservation pendant un délai maximum de 6 mois* », employée dans les conditions générales de vente, est quelque peu déroutante. Cela signifie que l'engagement de La Poste consiste à ne pas stocker un envoi non distribuable au-delà de six mois. *A contrario,* La Poste peut déstocker un envoi non distribuable, dès sa réception par le Service Client Courrier, sans que l'expéditeur ou le destinataire ne puisse lui en faire grief.

La formulation de « *conservation pendant un délai maximum de 6 mois* » est aussi fréquemment source de contresens pour de nombreux consommateurs qui interprètent à tort que La Poste a obligation de conserver les envois non distribuables pendant un délai minimum de six mois. Il faut souligner, à leur décharge, que le langage commun fait davantage référence à la notion de « *délai minimum* » qu'à celle de « *délai maximum* » qui n'a pas à proprement parler de sens, sauf dans le domaine de la sécurité alimentaire ou pharmaceutique, où on lui préfère généralement la notion de « *date limite de péremption* ».

Le Médiateur a eu récemment à connaître des affaires dans lesquelles les requérants se sont plaints que leurs envois, qui avaient été transmis au Service Client Courrier comme « épaves », avaient été déstockés – mis en vente aux enchères publiques ou détruits – avant le délai de six mois.
En conséquence, le Médiateur émet la recommandation que La Poste remplace, dans ses conditions générales de vente, la formulation de conservation de l'envoi pour mise à disposition du client « pendant un délai maximum de 6 mois » par celle de « pendant un délai minimum de 6 mois », qui paraît mieux adaptée et plus claire pour le consommateur.

Réponse de La Poste

En réponse à cette préconisation, La Poste propose d'adapter les conditions générales de vente (CGV) en prévoyant un délai fixe de conservation de trois mois, à compter de l'entrée de l'objet à la Direction des recherches Courrier-Colis de Libourne (DRCC). Aujourd'hui, le délai court à compter de son entrée dans le réseau postal.
Le choix de faire courir le délai à partir de l'entrée des objets à la DRCC permettra une gestion rationnelle de ceux-ci. En effet, le temps passé préalablement par un objet dans le réseau postal s'additionne au temps de conservation à la DRCC. On peut ainsi considérer que les objets auront en moyenne une « durée de vie » de quatre à six mois dans le réseau postal (DRCC compris) avant d'être détruits ou vendus.
Pour des raisons juridiques, l'indication de ce délai dans les CGV de La Poste sera effectuée postérieurement au « toilettage » de la partie D du Code des postes et communications électroniques, et notamment la suppression de l'article D88 qui sert actuellement de fondement au délai de six mois.
Pour certains objets courants (tels que les produits de beauté, la mercerie, les CD/DVD, les montres courantes…) ou des denrées périssables, la mise en liquidation continuera à être faite d'office, compte tenu de l'impossibilité de lier une réclamation potentielle à ce type d'objets. Il n'y a donc ni enregistrement, ni stockage à la DRCC. À titre indicatif, ce flux représente environ 30 % des contenus de colis réceptionnés à la DRCC.



L'abonnement Mobilité

L'abonnement Mobilité permet aux clients qui sont souvent en déplacement de souscrire, pour la somme de 53 € au total, autant de contrats de réexpédition (ou de garde) de leur courrier qu'ils le souhaitent pendant toute la durée de leur abonnement, fixée à une année pleine.
Or, le service abonnement Mobilité ne dispose pas de Conditions spécifiques de vente (CSV) et, dans la mesure où les produits auxquels il donne accès font tous partie du Service Universel Postal (réexpédition temporaire nationale, réexpédition de ou vers une Poste Restante, et garde du courrier), il importe d'en connaître précisément les contours.
L'incertitude principale à lever a trait au plafond des remboursements susceptibles d'être accordés pour des contrats multiples souscrits au titre d'un même abonnement.

L'article 10 des CSV du contrat de réexpédition stipule : ***« Dans le cas du remboursement d'un contrat souscrit dans le cadre d'un abonnement Mobilité, La Poste rembourse la somme correspondant uniquement au tarif en vigueur du présent contrat à l'exclusion de toute autre indemnité. »***
Un contrat de réexpédition temporaire est facturé 21 ou 23 €, selon que sa durée est inférieure ou supérieure à un mois. C'est dire qu'à partir du troisième contrat, La Poste a remboursé au client l'intégralité de son abonnement Mobilité. La question se pose dès lors, de savoir si ces remboursements sont – ou non – plafonnés aux 53 € de l'abonnement Mobilité.
Les services clients, habitués à plafonner le montant du remboursement au montant des sommes perçues, sont souvent persuadés de pouvoir étendre ce principe, spécifique au contrat « simple », à l'abonnement Mobilité alors que rien ne semble les y autoriser.
Jusque-là, dans le silence des textes, le Médiateur s'est rangé à l'option la plus avantageuse pour le requérant et, au besoin, a préconisé, dès lors que La Poste était convaincue de l'inexécution (ou d'une exécution partielle) des contrats considérés, le remboursement d'autant de contrats que le client en avait souscrits au titre d'un même abonnement Mobilité.
Au regard de l'imprécision précédemment dénoncée, des risques et préjudices qui peuvent en découler pour La Poste, le Médiateur recommande à celle-ci de mener une réflexion sur le sujet et, si elle le juge utile, de procéder à la rédaction et la publication des CSV de l'abonnement Mobilité.

Réponse de La Poste

En réponse à la recommandation de publier des conditions spécifiques de vente (CSV) pour éviter à La Poste de devoir rembourser, en cas d'inexécution de contrats multiples (temporaires), plus que le montant acquitté par le client au titre de son abonnement mobilité, la Direction du Courrier propose de :

A) Mettre en place des CSV pour l'abonnement Mobilité
À l'occasion de l'évolution du packaging du service abonnement Mobilité prévue lors du premier semestre 2013, la Direction Générale du Courrier élaborera et publiera les CSV relatives à ce service, en complément des CGV actuelles. Cela permettra de préciser contractuellement le service : types de contrats accessibles *via* l'abonnement, modalités d'utilisation du service, modalités d'indemnisation en cas de mauvaise exécution du service, etc.

B) Plafonner les remboursements de l'abonnement Mobilité dans le cadre des nouvelles CSV
Actuellement, un client ayant un abonnement Mobilité est remboursé, dans le cadre de l'inexécution (ou exécution partielle) de ses contrats de réexpédition ou de garde du courrier, d'autant de contrats défectueux qu'il en a souscrits. Les remboursements ne sont pas plafonnés au montant de l'abonnement Mobilité.
La Direction du Courrier propose d'étudier un plafonnement des remboursements, indépendant du nombre de contrats de réexpédition ou de garde du courrier souscrits dans le cadre de l'abonnement Mobilité. Le plafond des remboursements sera défini pour une indemnisation au plus juste du préjudice subi, et s'étudiera ainsi au vu des cas de réclamations constatées sur le service depuis sa mise en œuvre. Il ne sera donc pas nécessairement au niveau du montant de l'abonnement Mobilité (53 €).
La mise en place du plafond nécessitera des modifications significatives du système d'information de l'administration des ventes (de la Direction du Courrier et de la Direction de l'Enseigne La Poste), et des procédures commerciales en établissements. Elle ne pourra ainsi être effective qu'à partir du deuxième semestre 2013, sous réserve des résultats de l'étude d'impacts sur le système d'information.





La mise en place du système d'alerte en cas de réclamations multiples concernant un même envoi

Il apparaît, dans plusieurs dossiers, qu'un même incident postal a pu donner lieu à plusieurs réclamations :

- soit le réclamant a appelé, à plusieurs reprises, pour le même dysfonctionnement ;
- soit l'expéditeur et le destinataire ont appelé tous les deux pour signaler le même incident.

Le système actuel des réclamations ne permet pas de détecter de tels doublons qui risquent de générer :

- dans le premier cas, des réponses multiples qui sont redondantes et qui peuvent même être contradictoires ;
- dans le second cas, une double indemnisation, de l'expéditeur et du destinataire, si le Service Client n'y prend pas garde.

Le Médiateur émet la recommandation que le serveur national des réclamations soit adapté afin que de tels doublons – qui peuvent être détectés soit à partir du nom et de l'adresse du requérant, soit à partir du numéro de suivi informatique de l'envoi – soient éliminés. Les réclamants seraient opportunément informés de la détection de l'existence de plusieurs réclamations pour le même sujet et de l'unicité de leur traitement.
Cela participe à l'optimisation de gestion de la base nationale des réclamations et à éviter que La Poste indemnise à la fois l'expéditeur et le destinataire pour un même envoi.

Réponse de La Poste

La Direction Générale du Courrier dispose déjà d'un dispositif qui permet de détecter certains doublons dans les réclamations qu'elle reçoit :

- pour les clients entreprises, un appairage est réalisé à partir du numéro client (N° COCLICO) ou du N° SIRET déclaré au 3634 par l'entreprise réclamante, afin de lui affecter la réclamation avec la base de données clients (base : fichier INSEE) dont dispose la Direction du Courrier. Le conseiller clientèle peut donc vérifier qu'il n'existe pas de réclamation identique déjà enregistrée ;
- à la prise en charge d'une réclamation relative à un contrat de réexpédition, quel que soit le client, le conseiller clientèle a accès, *via* le numéro de contrat, à l'ensemble des événements relatifs au contrat. Ceci lui permet en particulier de vérifier si une réclamation a déjà été saisie ;
- un dispositif identique existe depuis mai 2012 concernant les réclamations relatives à un objet suivi à partir de la saisie du numéro d'objet ;
- pour les réclamations relatives à un objet suivi non parvenu, que le traitement soit effectué localement par un établissement courrier (saisies dans le système d'information des engagements clients – SIEC), ou que le traitement soit national (application MAGELLAN), le numéro SIEC sera toujours commun à MAGELLAN. Cela évite tout risque de traitement en doublon. Le conseiller clientèle back office dispose en effet d'une interface recensant les réclamations éventuellement enregistrées sur un même numéro d'objet ;
- à la clôture du dossier, en cas d'indemnisation pour les envois non parvenus, un dernier contrôle de cohérence, manuel, est réalisé par les centres de traitement nationaux SCC et SCCE.

Au-delà, la Direction du Courrier propose de prendre, dès 2013, les dispositions suivantes :

A) vérifier la bonne application des procédures existantes par les conseillers clientèles. Une campagne de sensibilisation sera menée au 1er semestre ;

B) anticiper – l'action était initialement prévue pour 2014 – la mise en place pour le 3631 d'une application « remontée de fiche » multicanal (téléphonie et origine SIEC), permettant lors de l'appel d'un client, de faire apparaître avant toute saisie, les dossiers déjà enregistrés sous le même numéro de téléphone quel qu'en soit le motif, afin de faciliter la tâche du conseiller clientèle ;

C) étudier la faisabilité, lors du traitement d'une réclamation en back office, quel que soit le motif ou le canal de dépôt, de faciliter la visualisation et le rapprochement avec toute autre réclamation ayant le même numéro de téléphone, ou la même adresse postale, ou la même adresse e-mail, ou les mêmes nom et prénom.
Le Directeur Général du Courrier a demandé que toutes les dispositions nécessaires soient prises en collaboration avec la Direction Générale de ColiPoste, pour compléter la mise en œuvre de cette recommandation et ne manquera pas, ainsi que ses équipes, de tenir le Médiateur informé des mesures prises en ce sens.

La Direction Générale de ColiPoste s'est engagée depuis plusieurs années dans la rénovation de ses outils de gestion de la relation client. Effectivement, le manque de cohérence dans les réponses apportées aux clients (destinataires ou expéditeurs), qui sollicitent ColiPoste pour un même colis, était à déplorer.
Les raisons étaient multiples : des outils différents et non connectés les uns aux autres, l'existence de différentes modalités de gestion des réponses à apporter aux clients. Cela a été corrigé en octobre 2012 par la mise en œuvre d'un outil de gestion des demandes clients, cohérent et commun à toutes les entités en charge de la relation avec les clients grand public, qu'ils soient



destinataires ou expéditeurs. Cet outil permet ainsi une vision à 360° des sollicitations des clients autour d'un même colis. La Direction Générale de ColiPoste poursuit pour les années à venir l'optimisation de ses processus de gestion pour faciliter et simplifier les parcours clients, en vue de conforter leur satisfaction.

L'interruption du Service Universel Postal à la suite de difficultés de distribution ou de raccordement

Cette recommandation a été adressée à la Direction Générale du Courrier ainsi qu'à la Direction Générale de ColiPoste. Les réponses respectives formulées par ces deux Directions figurent dans la partie relative au Colis du présent rapport d'activité.

La recherche d'objets perdus ou frappés d'avarie

La Poste dispose d'un seul site de traitement des envois non distribuables : le site de Libourne devenu DRCC : Direction des Recherches Courrier-Colis.
Dans les courriers et colis reçus à la DRCC, il convient de distinguer les envois non-distribuables dont on a pu établir qu'ils avaient été expédiés de France et les contenus « orphelins » dont on n'a pu établir ni l'origine ni la destination, communément appelés « épaves ».
Les objets et contenus ainsi reçus à la DRCC sont identifiés, triés et classés selon une nomenclature développée et maintenue sur site. Ces objets et contenus sont conservés sur une durée ne pouvant excéder six mois. Durant cette période, la base de données de ces envois est normalement rapprochée de la base de données des réclamations afin, le cas échéant, de pouvoir restituer à leur propriétaire les objets reçus à la DRCC.

Pour le Courrier, ce rapprochement se fait de manière systématique, automatique et répétée, en raison du décalage qu'il peut y avoir entre les enregistrements, d'une part, de la réclamation et d'autre part de l'envoi non-distribuable. Il semble en aller différemment avec les réclamations sur Colis, reçues et traitées par le Service Clients de ColiPoste.

Le rapprochement entre réclamations sur colis perdus (ou frappés d'avarie) et les colis (ou épaves) reçus à la DRCC n'est ni systématique, ni automatique. Les propriétés des deux bases les rendent incompatibles, ce qui contraint les services à recourir à des procédures précaires et souvent non sécurisées. Le Service Clients de ColiPoste ne consulte la DRCC que dans les cas où le suivi du colis comporte un événement de prise en charge par la DRCC ; la recherche ne se fait que dans le sens Réclamation Colis, mais aucun dispositif ne permet, pour l'heure, de savoir si La Poste dispose d'une réclamation sur un colis stocké à la DRCC.

Une affaire récente a montré qu'un colis avait été détruit alors que son expéditrice avait formulé une réclamation. Parce que le suivi du colis ne faisait pas état de sa prise en charge par la DRCC, le colis n'y a pas été recherché. Il a été détruit postérieurement à la réclamation de la cliente : il contenait tous les papiers sensibles (fiches de paie, certificats de travail, actes de nationalité, diplômes, etc...) de la requérante pour qui, le geste commercial préconisé par le Médiateur n'a représenté qu'une maigre consolation.

Une autre affaire a montré qu'un instrument de mesure, particulièrement onéreux mais facile à identifier, avait été vendu aux enchères par La Poste alors que son expéditeur avait formulé une réclamation. Cette réclamation, instruite sans consulter la DRCC, a conclu à la perte de l'objet, survenue dans des circonstances indéterminées. Aussi, le propriétaire de l'objet a été surpris lorsque, quelques jours après la vente aux enchères, il a retrouvé son objet en vente sur un site de e-commerce grand public.

Afin que de tels incidents ne se reproduisent plus, le Médiateur recommande à La Poste de rechercher et de mettre en œuvre, dans les meilleurs délais, une procédure formalisée de rapprochement systématique de la base de données des colis et épaves reçus à la DRCC-Libourne, et de celle des réclamations de ses clients, sur colis perdus et/ou frappés d'avarie.

Réponse de La Poste

La Direction Générale du Courrier évoque le principe de la relation entre la Direction du Courrier et ColiPoste fondée sur un schéma client/prestataire.
Sans information préalable du Service Clients de ColiPoste, la Direction du Courrier ne peut prendre l'initiative de renvoyer un objet colis stocké. La DRCC de Libourne n'a en effet l'autorisation de déstocker et de renvoyer un objet que sur ordre écrit, détaillé et tracé du Service Clients de ColiPoste.

Trois systèmes seraient concernés pour un rapprochement :

- une demande de développement formulée par la Direction des système d'information du Courrier est en cours de validation par ColiPoste pour permettre aux services de Libourne d'être considérés comme une « agence colis ». Cela permettra l'accès en consultation de la base CALLISTO pour le traitement des réclamations des clients de ColiPoste ;
- la DRCC dispose, par ailleurs, d'un outil d'enregistrement des





épaves – qui constituent la majeure partie des objets qu'elle reçoit. Cependant cet applicatif local n'a jamais bénéficié des développements nécessaires pour permettre une consultation externe par ColiPoste. Des investissements seraient donc nécessaires ;
- enfin, pour les objets suivis dont le code à barres reste flashable, Traceo met à jour la base de suivi des colis « Archi » de ColiPoste.

De manière générale, ces possibilités de rapprochement des bases de données *via* les systèmes d'information (SI) seront étudiées en particulier sous l'angle des coûts, de la complexité et des délais de mise en place, ainsi que du retour sur investissement de ces projets.

Dans tous les cas, des réunions et des visites sont programmées en 2013 pour travailler à l'amélioration des relations entre les directions, conformément aux présentes recommandations.
Au-delà des questions de communication, une des difficultés rencontrée sur ce point est liée à l'identification des objets.
Certains objets « à façon », difficiles à dénommer (une pièce mécanique, par exemple), ou au contraire à « caractère générique » (tels qu'une bouteille de parfums, une couette, un écran LCD, un ordinateur portable), ne permettent pas de savoir avec précision si l'objet déclaré perdu dans une réclamation est bien celui dont la DRCC est en possession.

La Direction Générale de ColiPoste
Depuis 2010, ColiPoste et la Direction des Recherches Courrier-Colis ont travaillé à améliorer le nombre de colis en déshérence restitués aux clients :

- **amélioration de la fluidité du flux d'objets vers la DRCC**

Les conditions générales de vente Entreprise ont été modifiées afin de permettre aux établissements ColiPoste d'effectuer des recherches sur les colis BtoC rendus non distribuables par défaut d'étiquetage. Le nombre de colis à transmettre à la DRCC a ainsi diminué d'environ 20 % lui permettant de retrouver un niveau de trafic « traitable » sur site.
Par ailleurs, les établissements ColiPoste ont reçu des consignes afin d'améliorer la qualité de leurs envois vers la DRCC et de les prioriser : séparation des colis et objets de valeur facilement identifiables des objets de consommation.
Une meilleure information préalable hebdomadaire de l'état des stocks de chaque plate-forme Colis (PFC) permet à la DRCC de planifier plus efficacement les moyens à mettre en œuvre.
Ces différentes actions ont permis une amélioration de plus de 16 % des renvois spontanés des colis suite à la découverte d'information par la DRCC entre 2011 et 2012.

- **amélioration de la recherche des objets suite à réclamation d'un client**

En 2011, la DRCC a pu être dotée d'événements de flashages spécifiques à son activité permettant aux services clients, mais aussi aux clients qui font leur suivi sur Internet, d'identifier les colis en déshérence, la traduction Internet de l'événement invitant le client à se rapprocher des Services Clients de ColiPoste suite un incident sur le parcours du colis.



Demandes de médiation relatives au Colis



ÉLÉMENTS STATISTIQUES

2 677 dossiers concernant le Colis ont été ouverts en 2012, en diminution très sensible par rapport à 2011. L'intermédiation pour les clients particuliers reste à un niveau très faible. La proportion d'avis favorables est constante. La durée de traitement des dossiers s'avère légèrement plus longue. L'indemnisation moyenne est en augmentation (235,21 € en 2012/215,43 € en 2011).

2677
dossiers
Colis ouverts

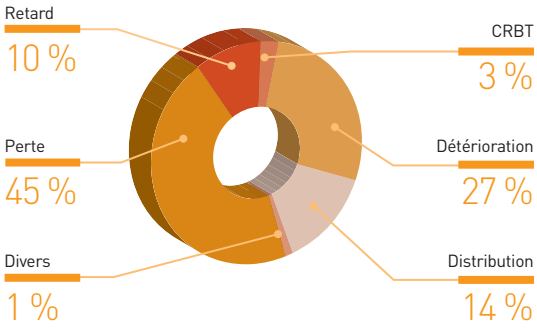
96 % des saisines sont transmises au Médiateur par le requérant lui-même, particulier ou personne morale, directement et sans le concours d'un intermédiaire. Comme pour le Courrier, la saisine par un intermédiaire reste résiduelle. Elle représente seulement 4 % des dossiers reçus. À ce titre, les associations de consommateurs sont les intermédiaires les plus représentatifs (31 dossiers sur 97).

Seulement 237 saisines émanent d'une personne morale (entreprises, associations, collectivités). Cela représente en 2012, 9 % du total des dossiers ouverts. Le nombre de saisines régresse par rapport à l'année précédente qui enregistrait 10 % des dossiers ouverts.

La proportion de pré-saisines effectuées sur le site du Médiateur du Groupe est croissante par rapport à 2011 (12 % vs 9 %). Ce taux est supérieur à celui du Courrier (9 %). Cela s'explique par le fait que les plaignants concernés sont des internautes utilisateurs du e-commerce. Ils privilégient la voie électronique, synonyme pour eux de rapidité et de simplicité, pour s'adresser au Médiateur.

La répartition par catégories de litiges

Avec 2 677 dossiers en 2012, le Colis représente 27 % du volume total des dossiers ouverts par le Médiateur, en baisse sensible par rapport à 2011.
Depuis plusieurs années, le Colis est ouvert à la concurrence. Aujourd'hui, le développement du e-commerce favorise la croissance du chiffre d'affaires. Afin de rester compétitif, l'exigence de qualité est devenue plus que jamais impérative pour l'opérateur pour maintenir au moins ses parts de marché.
La diminution du nombre de demandes de médiation, corrélée à une forte baisse du nombre de réclamations (- 20 %) est la plus forte constatée cette année pour un métier. Elle montre que la qualité de service en 2012 a donné satisfaction aux clients.
La perte reste la principale cause de saisine du Médiateur, soit 45 % des dossiers ouverts. 27 % des saisines ont pour origine la détérioration, taux également inchangé par rapport à 2011. 10 % ont trait au retard. Seule la distribution voit son importance légèrement croître, passant de 11 % en 2011 à 14 % cette année. Comme pour le Courrier, cette catégorie concerne à la fois la distribution d'un objet, mais aussi l'organisation de la distribution.







L'éligibilité des dossiers

Les dossiers éligibles diminuent de 13 % pour s'établir à 1 477. Le taux d'éligibilité s'élève à 51 %, contre 53 % l'an dernier. Le nombre de dossiers non éligibles connaît, quant à lui, une baisse encore plus marquée à hauteur de 20 %. Cette baisse provient à la fois d'une amélioration de la qualité et d'une meilleure connaissance du rôle et des missions du Médiateur.

Les litiges portant sur la détérioration et sur la perte sont en grande majorité éligibles, car ayant fait l'objet d'un travail d'investigation approfondi et préalable de la part des services postaux. À l'inverse, beaucoup de saisines relatives aux retards des envois (64 % d'inéligibilité), à des contre-remboursements (65 % d'inéligibilité), sont présentées par les plaignants de manière prématurée au Médiateur et sont, de fait, non éligibles.

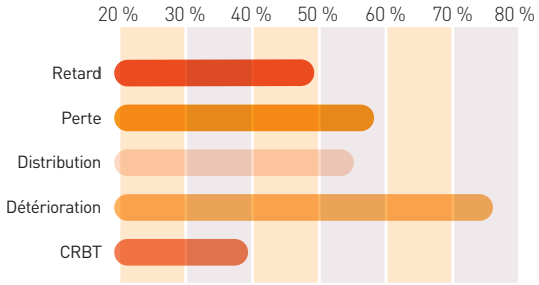
Ces dossiers sont alors transmis au Service Clients ColiPoste en vue d'un traitement en première instance ou en recours. Ceci n'exclut pas que ces dossiers puissent devenir éligibles si la réponse apportée par La Poste ne satisfait pas, in fine, le client. Un cas de figure qui s'est présenté 192 fois en 2012.

Les dossiers relevant du Service Universel Postal

En un an, la part des dossiers relevant du Service Universel Postal (SUP) mesurée sur la base des dossiers éligibles, reste stable, avec 63 % contre 64 % en 2011, soit 925 dossiers. Le fait que Chronopost et l'Emballage Colissimo soient exclus du champ du SUP explique en grande partie qu'un tiers des litiges figure en-dehors de ce périmètre.

Les litiges portant sur la détérioration participent du SUP à hauteur de 75 %, ceux relatifs à la perte à hauteur de 58 %. Enfin ce sont 55 % des litiges relatifs à la distribution et 49 % de ceux relatifs au retard qui relèvent du SUP.

Part du SUP dans les avis émis

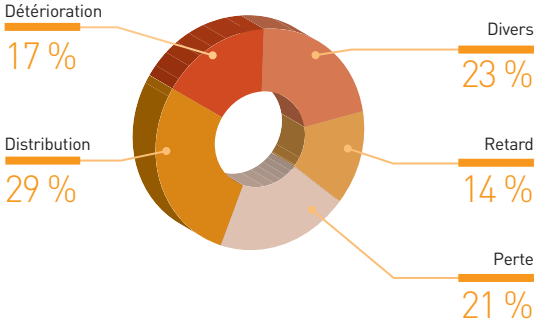


Les dossiers relevant de l'international

Le nombre de litiges éligibles liés à l'international se caractérise par une nette baisse de 29 % de 2011 à 2012. Ainsi, en 2012, 297 dossiers à l'international ont donné lieu à un avis contre 413 en 2011, soit approximativement un quart de moins.

Les saisines concernant l'international représentent 20 % du total des saisines éligibles alors qu'elles s'élevaient l'an passé à 24,4 %. L'amélioration de la qualité de service évoquée précédemment, explique pour beaucoup cette évolution favorable, même si l'international recouvre tant les flux import que les flux export.

Le traitement de litiges relevant de l'international se caractérise par le fait qu'il peut s'avérer nécessaire d'obtenir des éléments auprès d'offices postaux étrangers. Or, pour certaines destinations, il est particulièrement difficile d'obtenir des réponses, même embryonnaires. Alors même que le traitement des dossiers dans son ensemble se complexifie, cette situation est particulièrement dommageable tant pour les services du Médiateur que pour le requérant au regard de l'instruction, qui parfois ne débouche sur aucun résultat tangible.





1477
avis Colis émis

Les avis émis

1 477 avis ont été émis en 2012. 93 % des dossiers ont été transmis au Service Clients ColiPoste pour recueillir des éléments complémentaires et nécessaires à l'instruction. 45 dossiers ont été transmis à d'autres entités postales, telles les Directions de l'Enseigne La Poste. 58 affaires liées à Chronopost SA ont donné lieu à un avis, contre 68 en 2011.

Comme l'an passé, la nature des avis émis par le Médiateur confirme le bien-fondé des démarches entreprises par les clients. Dans 75 % des cas, les avis sont ainsi favorables ou partiellement favorables, soit une très légère baisse de 2 points par rapport à 2011. Un taux de maturité qui semble avoir atteint un seuil validant la pertinence des démarches et des rapports établis entre les clients et le Médiateur. Les litiges engendrés par des problèmes de distribution se traduisent majoritairement par des avis favorables au requérant (87 %). Il en est de même des litiges consécutifs à des retards (83 %), à des détériorations (74 %) et à des pertes (70 %).

Les avis émis

Motif	Défavorable	Partiellement favorable	Favorable	Total
	%	%	%	Nb
CRBT	4%	14 %	82 %	28
Détérioration	26 %	26 %	48 %	511
Distribution	14 %	43 %	44 %	177
Divers	8 %	23 %	69 %	13
Pertes	30 %	34 %	36 %	676
Retard	17 %	43 %	40 %	70
Réexpédition	0 %	50 %	50 %	2
2012	**25 %**	**32 %**	**43 %**	**1477**
Rappel 2011	23 %	29 %	48 %	1689

Les délais de traitement

Après une très sensible amélioration en 2011, les délais de traitement s'élèvent à 39 jours contre 38 précédemment. Le traitement dans son ensemble est une succession de phases de durée variable, dont chacune a une incidence sur l'efficacité du process global. L'examen des différentes étapes de ce process fait apparaître des évolutions différentes. Ainsi, le temps d'attente des pièces de la part du Service Clients (Saint-Dié) diminue à nouveau. Il est de 17 jours, contre 19 en 2011, s'approchant progressivement de l'objectif de 15 jours fixé aux services de La Poste. La centralisation du traitement des dossiers (93 %) sur le service de Saint-Dié explique cette amélioration constante.

L'émission de l'accusé de réception s'opère dans un délai d'environ 4 jours, semblable à celui de l'année précédente. Le temps de l'instruction et de la rédaction des avis s'accroît en moyenne de 3 journées. C'est la conséquence de la complexité accrue des dossiers, qui implique un examen toujours plus attentif et minutieux afin que la réponse apportée aux clients soit reconnue pour sa précision, son objectivité, et sa qualité, et donc ne soit pas suspecte de légèreté ou d'approximation.



Les indemnisations suite à avis

970 dossiers ont donné lieu à indemnisation, soit une somme totale de 228 251 € à comparer aux 249 677 € de l'an dernier pour 1 159 affaires. De fait, le montant moyen des indemnisations est en progression et s'établit désormais à 235 € contre 215 € en 2011. Cela s'inscrit dans une tendance haussière continue qui peut trouver explication dans le montant unitaire des envois générés par le e-commerce. Une indemnisation sur deux est d'un montant inférieur à 100 €. La répartition entre les différentes tranches reste tout à fait comparable d'une année sur l'autre. Seulement 18 dossiers ont engendré une indemnisation supérieure à 1 000 €, représentant une somme cumulée de 61 812 € contre 59 367 € en 2011.

Le montant attribué est bien plus qu'une indemnisation et s'inscrit dans une démarche d'ensemble qui contribue à restaurer ou consolider les liens qui unissent La Poste à ses clients.

Indemnisations	Nb	%	valeur
< 30 €	233	24%	4 225,41
31 € à 99 €	257	26 %	15 356,82
100 € à 299 €	274	28 %	47 253,97
300 € à 499 €	97	10 %	36 851,91
500 € à 1.000 €	91	9 %	62 750,67
> 1 000 €	18	2%	61 812,58
Total	**970**	**100%**	**228 251,36**

Le taux de réussite

96 % des avis émis par le Médiateur ont permis de résoudre définitivement le litige soulevé.

Le taux de contestation d'avis reste très faible par rapport aux 1 477 dossiers éligibles. Il est en diminution puisque 62 contestations ont été enregistrées contre 79 en 2011. Ce résultat souligne la qualité du travail accompli. Il montre également une meilleure compréhension du travail de médiation. Non seulement les clients semblent savoir de mieux en mieux en quoi consiste la médiation et ce qu'ils peuvent en attendre, mais surtout ils sont de plus en plus satisfaits des propositions formulées dans l'avis.

96 %
des avis émis ont permis de résoudre définitivement le litige



EXEMPLES DE MÉDIATION

Exercice du droit de retrait d'un colis

L'exercice du droit de retrait induit des coûts pour La Poste qu'elle serait fondée à facturer.

LE LITIGE

Monsieur H. a envoyé un Colissimo international à un correspondant étranger pour un coût de 140 €. Par la suite, l'expéditeur s'est rendu compte de son imprévoyance lors de cette transaction qui s'avère frauduleuse.
Il a porté plainte auprès de la gendarmerie nationale et demandé l'interception et la restitution de son colis par La Poste.
Le jour même, le Service Clients ColiPoste lui a répondu que les mesures nécessaires avaient été prises pour que son envoi soit bloqué et lui fasse retour. La Poste a non seulement engagé les moyens nécessaires, mais a obtenu le résultat escompté. Le colis lui a été restitué peu après.
L'expéditeur a constaté que le colis n'était pas sorti du territoire français et demandé à être remboursé du surplus de droit d'affranchissement entre le prix du régime intérieur (20 €) et le prix du régime international (140 €).

L'ANALYSE

L'opération qui consiste à interrompre le traitement en grande partie automatisé de l'acheminement d'un colis pour l'en extraire et pour lui appliquer un traitement personnalisé, est particulièrement coûteuse et n'est pas facturée par La Poste. Cette interception n'a donc pas fait l'objet d'une facturation.

La remise de ce colis aurait donc dû faire l'objet de la perception d'une taxe couvrant les frais de retour, conformément à la demande du client quand il coche, le jour de l'expédition, la case « retour payant en économique » sur la liasse de transport. Il est regrettable que cette taxe n'ait pas été exigée lors de la restitution de ce colis. Une partie des frais, occasionnés par la demande du client et supportés par La Poste, aurait ainsi été couverte.

LA CONCLUSION

Le Médiateur a estimé qu'il n'était pas envisageable de demander à La Poste de procéder au remboursement sollicité par le requérant.
Ce litige montre par ailleurs l'intérêt que La Poste aurait à exposer clairement les conditions dans lesquelles ce droit de retrait devrait s'exercer, notamment s'agissant du prix de cette prestation et de la perception de la taxe de retour.

Conséquences de l'acceptation par La Poste d'un colis manifestement non conforme

Si La Poste estimait que l'envoi n'était pas admis, elle a engagé sa responsabilité en acceptant de le prendre en charge.

LE LITIGE

Monsieur N. a contesté le refus par La Poste de l'indemniser de l'avarie d'un colis au motif de l'insuffisance de son emballage.
La Poste, qui ne contestait pas que l'avarie se soit produite pendant l'opération de prestation de service, a tenté de se soustraire à son obligation d'indemniser en invoquant la faute de l'expéditeur, auquel elle reprochait un emballage insuffisant.

L'ANALYSE

Le Médiateur a rappelé que la charge de la preuve pèse sur celui qui invoque l'insuffisance d'emballage, en l'occurrence, l'opérateur. La Poste l'avait établie en produisant un procès-verbal d'avarie détaillé, faisant observer que le carton simple utilisé par Monsieur N. n'était manifestement pas approprié pour un contenu lourd (20 kg), de surcroît non protégé.
L'usage (et la jurisprudence) exigent effectivement que des objets notoirement fragiles par nature et très lourds, tels que ceux contenus dans l'envoi, soient conditionnés avec précaution, avec cornières, isolation du contenant et du contenu par du polystyrène épais et couvrant, et carton spécial renforcé. Ces précautions ne semblaient pas avoir été prises par l'expéditeur, pourtant informé par les conditions spécifiques de vente du service.
Le conditionnement et l'emballage du colis n'avaient donc vraisemblablement pas respecté ces recommandations.
Mais, le Médiateur a relevé que l'article 2.3 des conditions spécifiques de vente du service Colissimo utilisé stipule : ***« La Poste ne prend pas en charge [...] les colis dont l'emballage n'est pas adapté à des conditions de traitement industriel. »***
Dès lors, il a conclu que, si La Poste estimait que l'envoi n'était pas admis, il lui appartenait d'en refuser la prise en charge, comme le faisait d'ailleurs observer Monsieur N. En effet, selon les constatations faites en aval, l'emballage du colis n'était manifestement pas adapté à des conditions de traitement industriel. En ne stoppant pas l'envoi au départ, La Poste a donc engagé sa responsabilité.

LA CONCLUSION

La Poste ne pouvant utilement s'exonérer de son obligation d'indemniser Monsieur N., le Médiateur a proposé à celle-ci d'accorder une suite favorable à la demande indemnitaire du requérant.



Responsabilité de La Poste après livraison d'un Colissimo

Le requérant prouve l'avarie de ses colis et la responsabilité de La Poste dans celle-ci, par la constitution et la production d'un faisceau d'indices.

LE LITIGE

En l'espace de deux mois, trois colis expédiés par la SARL L. sont parvenus détériorés à destination : chacun de ces colis contenait un meuble de 300 € de valeur unitaire justifiée. Trois fois, la SARL a demandé réparation à La Poste : trois fois La Poste a rejeté sa demande d'indemnisation pour insuffisance de preuves.

L'ANALYSE

Chacun des colis était assuré, en moyenne, pour 500 €, à un niveau nettement supérieur à celui de la valeur de son contenu. ***Pour le premier colis, la SARL produisait des clichés du meuble à l'arrivée (montrant que le meuble avait subi des dommages irréversibles) ainsi que des mails échangés, sitôt après la livraison, entre la SARL et son client.*** Le Médiateur a estimé que ces éléments étaient suffisants pour établir la responsabilité de La Poste et justifier une indemnisation à hauteur du préjudice réel de 300 €.
Pour le deuxième colis, la SARL ne produisait pas de clichés du meuble endommagé mais la correspondance échangée entre elle et son client, celui-ci l'informant qu'il allait retourner le meuble détérioré et qu'il demandait son remboursement. ***La SARL fournissait la preuve que le meuble lui avait été retourné et la preuve qu'elle avait effectivement remboursé son client.*** Le Médiateur a estimé que la responsabilité de La Poste était suffisamment établie par ces éléments, pour justifier une indemnisation de 300 €.
Pour le troisième colis, la SARL produisait des clichés qui révélaient un dommage partiel du meuble : un plateau de bois et trois plateaux de verre étaient cassés. ***Le taux de détérioration était estimé à 70 %. La SARL prouvait avoir adressé à son client un colis complémentaire contenant les pièces à remplacer.*** Là encore, le Médiateur a estimé que la responsabilité était suffisamment établie par ces éléments, pour justifier un remboursement à hauteur du dommage réel de 300 € x 70 % soit 210 €.

LA CONCLUSION

Le Médiateur a proposé à La Poste d'accorder une indemnité de 300 € + 300 € + 210 € au requérant qui, à défaut de preuve irréfutable de la responsabilité de La Poste dans l'avarie de ses colis, avait su constituer et produire un faisceau d'indices de cette responsabilité, suffisant pour pouvoir se prononcer.

Obligation de vérification du facteur lors du paiement d'un contre-remboursement (CRBT) par chèque

Le facteur doit s'assurer que le chèque est « de bon aloi ».

LE LITIGE

Monsieur M., expéditeur, se plaignait que La Poste ait perçu le montant du contre-remboursement associé à un Colissimo auprès d'une destinataire dont l'adresse était située à B., qui lui avait remis un chèque volé, et donc rejeté par la suite. Invoquant un non-respect des procédures, il demandait le remboursement du CRBT.

L'ANALYSE

L'examen de la copie du chèque de paiement du CRBT a révélé que le chèque avait été libellé au nom de l'expéditeur, établi le jour de la remise de l'envoi pour le montant du CRBT, sur un compte bancaire au nom de la destinataire, mais comportant une adresse à S.

Certes, l'article 5 des conditions spécifiques de vente du CRBT stipule que : ***« L'impossibilité pour le bénéficiaire du chèque d'en obtenir l'encaissement ne saura engager la responsabilité de LA POSTE qui ne garantit pas la provision du chèque. La responsabilité de LA POSTE ne pourra pas non plus être engagée en cas de non-paiement ou de rejet du chèque, de chèque falsifié ou volé. »***

Cependant, le Médiateur a confronté cette clause aux circonstances de l'espèce et à la jurisprudence. Celle-ci exige que le livreur n'accepte, en paiement du contre-remboursement, qu'un chèque de bon aloi, c'est-à-dire ne présentant aucune anomalie apparente telle que la discordance entre l'adresse figurant sur le chèque et l'adresse de livraison communiquée à La Poste (CA Aix en Provence, 13 mai 1994, n° 9115056, Messageries du Midi c/ Besson, BTL 1994, p. 669).

LA CONCLUSION

Le Médiateur a considéré que la perception d'un chèque, comportant une telle discordance, engageait la responsabilité de La Poste à hauteur du montant du CRBT. Il a proposé en conséquence à La Poste de rembourser ce montant à Monsieur M. et l'a invitée à revoir ses procédures de contrôle.





Non-distribution d'un colis saisi par les services douaniers en raison du caractère prohibé du contenu

Les conditions spécifiques de vente du Colissimo stipulent que *« tout contenu n'est pas admis au transport par La Poste. L'expéditeur se reporte à l'article "Contenu des envois" des conditions générales de vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste pour les exclusions et les limitations d'insertion et s'engage à les respecter ».*

LE LITIGE

En novembre 2012, Madame B. a saisi le Médiateur au motif qu'elle n'a pas reçu un Colissimo qui lui avait été adressé au mois de juin 2012.

Le suivi informatique fait état d'une prise en charge de cet envoi par une Plate-forme de Préparation et de Distribution du Courrier située dans le département de résidence de l'expéditeur. Cependant, par la suite, aucune autre information n'est enregistrée.

L'ANALYSE

La Plate-forme de Distribution a indiqué que les services douaniers avaient procédé à un contrôle et saisi certains colis contenant des cartouches de cigarettes en provenance de l'étranger. Parmi les envois concernés, figurait celui adressé à Madame B. ***Dès lors, en raison du caractère prohibé du contenu et de la saisie de cet envoi par les services douaniers, celui-ci n'a pu être restitué à la requérante.***

De plus, ce colis voyageant aux seuls risques et périls de l'expéditeur, il ne semblait pas envisageable de proposer une indemnisation, bien que celui-ci n'ait pas été distribué à Madame B.

LA CONCLUSION

En raison du caractère prohibé du contenu du colis adressé à Madame B., le Médiateur a estimé qu'il était sans moyens pour apporter une réponse favorable à la demande de dédommagement de la requérante.

Acheminement de pièces d'or de collection

Les pièces d'or de collection n'ont pas valeur libératoire.

LE LITIGE

Pour faire parvenir des pièces d'or de collection à son correspondant à l'étranger, Monsieur X. avait choisi le produit Colissimo International assorti d'une assurance de 1 200 € souscrite au dépôt. Le Colissimo s'était perdu en cours d'acheminement.

La Poste refusait d'indemniser Monsieur X. au motif que les pièces d'or ne sont pas admises dans un Colissimo international.

L'ANALYSE

L'acheminement par La Poste des métaux précieux et des pièces de monnaie est un sujet complexe sur lequel les clients sont invités à se renseigner avant toute expédition. La réponse varie selon les produits, les services associés à ces produits et selon les destinations. En outre, la Réglementation postale sur le sujet peut varier dans le temps.

En l'espèce, La Poste se référait aux CSV (conditions spécifiques de vente) du Colissimo international applicables du 1er mars 2010 au 28 février 2011, lesquelles stipulaient :

« Dans un envoi en Colissimo international, il est possible d'insérer certains objets de valeur (notamment or, argent, autres métaux précieux, valeurs fiduciaires, bijoux, bons au porteur, titres restaurants ou autres) si l'expéditeur a choisi l'option Valeur Déclarée, et pourvu que la valeur de ces contenus ne soit pas supérieure au montant de l'indemnisation accordée en cas de perte ou d'avarie des envois et dans le respect des règles propres aux pays de destination. »

L'envoi datant de février 2012, ces CSV ne lui étaient plus applicables. Les CSV applicables depuis le 1er mars 2011 (et toujours en vigueur) stipulent désormais :

« L'expéditeur se reporte à l'article Contenu des envois des CGV (conditions générales de vente) applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste pour les exclusions et les limitations d'insertion et s'engage à les respecter. »

Ces CSV, dans leur nouvelle rédaction, renvoient aux CGV qui recommandent aux clients *« de recourir à l'un des services adaptés du Groupe La Poste pour l'expédition des envois ayant un contenu particulier et/ou de valeur (tels que les bijoux), à l'exception des fonds et pièces de monnaie en circulation ».*

LA CONCLUSION

Considérant que les pièces d'or de collection n'étaient pas des pièces en circulation et que l'assurance optionnelle souscrite au dépôt faisait du Colissimo International un service adapté à l'expédition d'un envoi ayant un contenu particulier, le Médiateur a estimé que rien ne s'opposait à ce que Monsieur X. soit indemnisé à hauteur de la valeur des pièces d'or contenues dans son colis, dans la limite des 1 200 € de l'assurance optionnelle, sous réserve qu'il produise une facture attestant de la valeur réelle de ces pièces d'or de collection.



Acceptation obligatoire par La Poste des réclamations concernant des envois internationaux imports

La Poste est tenue de les accepter au même titre que celles relatives aux envois export.

LE LITIGE

Monsieur R. invoquait la perte d'un colis international avec valeur déclarée qu'il avait déposé en Nouvelle-Zélande à destination de son adresse française. Il s'étonnait du refus de traitement de ses réclamations qui lui avait été opposé par La Poste française.

L'ANALYSE

La perte de l'envoi n'était pas contestée. L'envoi étant, comme cela apparaissait clairement sur la preuve de dépôt, versée au dossier, une valeur déclarée *(« Insured Value »)*, ce que La Poste n'avait pas vu, le Médiateur a estimé que son indemnisation pour perte relevait de la partie II, chapitre 2, articles 21-5.2 et 21-9 de la convention postale universelle (actes de Genève 2008). Le montant de la valeur déclarée, majoré des frais de port, devait donc lui être remboursé.

Le Médiateur a en outre estimé que Monsieur R. était fondé à critiquer le refus de traitement de ses réclamations que La Poste lui avait opposé plusieurs fois. En effet, ***La Poste est tenue de traiter les réclamations import au même titre que celles touchant à n'importe quel autre envoi.*** Ce refus est en effet contraire aux dispositions de la convention postale universelle (Partie II, chapitre 1, article 17.1) relatives au traitement des réclamations par les opérateurs désignés.

LA CONCLUSION

Le Médiateur a donc estimé en équité que La Poste devait majorer d'un geste commercial, à ce titre, l'indemnité accordée à Monsieur R.

Indemnisation consentie par un opérateur étranger

L'équité commande que La Poste verse au requérant l'intégralité de ce qu'elle a elle-même perçu d'un opérateur étranger.

LE LITIGE

Monsieur C. a envoyé un Colissimo international à une correspondante résidant au Luxembourg. Ce colis de 4 kg ne bénéficiait d'aucune assurance optionnelle. Le coût de l'affranchissement était de 25 €.
L'expéditeur a formulé une réclamation au motif que son envoi n'avait pas été distribué. Il a précisé à cette occasion que la valeur totale de l'envoi est de 300 €.
Contacté par La Poste, le partenaire étranger a répondu que le facteur avait signé à la place de la destinataire et avait déposé le colis dans la boîte aux lettres.
Ce mode de distribution ne respecte pas les engagements postaux de remise contre signature. Le colis a donc été considéré comme perdu et indemnisé de 90 €, conformément aux dispositions de la convention postale universelle.
Monsieur C. ne s'en satisfait pas. Il affirme avoir téléphoné à la poste luxembourgeoise qui lui aurait certifié qu'un paiement de 300 € aurait été consenti au profit de La Poste française sous forme d'une autorisation de paiement, dont il donne la référence.

L'ANALYSE

Il ressort de l'enquête conduite que la poste luxembourgeoise a effectivement donné l'autorisation à La Poste de lui facturer 300 € au travers de comptes de compensation.

Sur ce point, le Service Clients a répondu : ***« Nous avons déclaré 300 € de valeur (suite aux informations communiquées par le client), ce que le pays rembourse ensuite à ColiPoste sans aucune preuve ou document. »***

Le Médiateur a estimé qu'il était équitable que La Poste française ne rétrocède pas moins à son client que ce que la poste luxembourgeoise avait autorisé en prélèvement sur son compte au titre de ce colis.

LA CONCLUSION

Le Médiateur a émis l'avis que La Poste verse à Monsieur C. un complément d'indemnisation afin qu'au total, il reçoive l'indemnité de 300 € que le partenaire étranger avait accepté de payer au titre de la distribution défaillante de son colis.



Vérification de l'identité du destinataire d'un envoi Chronopost

La vérification de l'identité du destinataire n'est obligatoire qu'en cas de mise en instance de l'envoi.

LE LITIGE

Monsieur B. se plaignait que l'envoi Chronopost, dont il était destinataire, ne lui soit pas parvenu, bien qu'étant enregistré livré. Il invoquait un « déni de signature » le concernant.

L'ANALYSE

L'instruction diligentée auprès de la société Chronopost a révélé que l'envoi avait été expédié à l'ancienne adresse de Monsieur B. En outre, le numéro de téléphone indiqué par l'expéditeur sur le document de transport n'était pas celui du destinataire.

Le Médiateur a fait observer à Monsieur B. qu'il est entièrement responsable des informations qu'il communique à ses expéditeurs et ne peut faire grief au transporteur de les avoir utilisées, à défaut de disposer d'autres précisions.

Par ailleurs, le Médiateur a relevé que la livraison avait eu lieu à l'adresse indiquée par l'expéditeur et que l'envoi avait été remis à une personne qui s'était présentée comme étant le destinataire indiqué, dont le livreur n'avait aucune raison de penser qu'il ne l'était pas, et qui a signé le bon de livraison, versé au dossier, au nom de celui-ci.

LA CONCLUSION

Le Médiateur a donc estimé que Chronopost n'avait pas manqué à ses obligations contractuelles, qui ne s'étendent pas à la vérification de l'identité du destinataire, une telle vérification n'étant prévue par les conditions générales de vente de Chronopost (article 6) qu'en cas de mise en instance de l'envoi (Cour d'appel de Paris, 11 mars 2009).

Indemnisation du préjudice moral – étendue de la garantie d'assurance

L'assurance souscrite pour un envoi ne couvre que la valeur matérielle du contenu.

LE LITIGE

Madame E. se plaignait de n'avoir pas été indemnisée de la valeur d'un Colissimo international qu'elle avait envoyé à l'étranger à la hauteur du préjudice considérable qu'elle estimait avoir subi. L'envoi contenait les DVD de son mariage.

L'ANALYSE

La perte n'était pas contestée. Madame E., qui n'avait pas souscrit d'assurance optionnelle avait été indemnisée en fonction des conditions spécifiques de vente du service, selon le barème au poids de l'Union Postale Universelle en vigueur à l'époque des faits.

Le Médiateur a estimé que le principe de responsabilité limitée contenu dans ce texte n'est pas susceptible d'infléchissement, sauf en cas de faute lourde de l'opérateur, qu'il incombait à la requérante de prouver, et dont les critères n'étaient pas réunis.

Cependant, sensible aux arguments de Madame E. qui appelait son attention sur la forte valeur affective qu'elle attachait au contenu de l'envoi, La Poste a diligenté des recherches supplémentaires auprès de la Direction des Recherches Courrier-Colis, qui se sont hélas révélées infructueuses.

Le Médiateur a fait observer à Madame E. que la perte est un risque inhérent au transport, que l'expéditeur doit intégrer, s'il le souhaite, par la souscription d'une assurance adaptée à la valeur qu'il attache à son envoi. Cependant, cette assurance ne couvre que la valeur matérielle du contenu. En outre, le préjudice moral que Madame E. affirmait avoir subi et dont elle insistait sur le caractère non quantifiable, est exclu de l'indemnisation, en tant que préjudice immatériel, par l'article 6.4 des conditions spécifiques de vente qui stipule : ***« La Poste n'est en aucun cas responsable des dommages indirects ou immatériels tels que perte de profit, perte de contrat, perte de chance, préjudice d'image. »***

LA CONCLUSION

Le Médiateur a émis l'avis qu'aucun élément ne lui permettait de proposer à La Poste d'accorder à Madame E. une indemnité autre que celle prévue par les conditions spécifiques de vente.



RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

L'interruption du Service Universel Postal à la suite de difficultés de distribution ou de raccordement

L'article L 1 du Code des postes et des communications électroniques dispose que : ***« Les services [...] de distribution relevant du service universel postal sont assurés tous les jours ouvrables, sauf circonstances exceptionnelles. Le service de distribution est effectué, dans des installations appropriées, au domicile de chaque personne physique ou morale ou, par dérogation, dans des conditions déterminées par décret. »***

De nombreux litiges soumis au Médiateur soulèvent le problème des circonstances et des conditions dans lesquelles La Poste s'affranchit de ces dispositions, suspendant la distribution à domicile, soit en raison de l'impossibilité de distribuer faute d'adresse complète au sens des articles 3.2.7 et 4.1 de ses conditions générales de vente, soit en raison de difficultés substantielles ou de danger pour ses préposés, au sens de l'article 3.2.5 du même texte.

Les envois sont alors, soit retournés à leurs expéditeurs, soit placés en instance.

Les usagers se plaignent de l'opacité de ces mesures, du manque d'explications fournies par La Poste, et comprennent souvent mal qu'après des années de distribution sans difficultés particulières, le service soit ainsi interrompu pour des motifs qui leur paraissent peu clairs, ou arbitraires, ou disproportionnés à la situation observée de leur point de vue.

Le Médiateur recommande à La Poste, chaque fois qu'elle entend mettre en place ce type de mesures, *via* principalement les centres de distribution du courrier, qu'elle procède à une information complète des usagers concernés, en leur indiquant par écrit et individuellement, les motifs précis de fait (les circonstances observées) et de droit (les textes précisément applicables) qui lui permettent d'envisager ce type de mesures, leur durée, la date où elle envisage de les mettre en œuvre, et les moyens pour les usagers de se mettre, le cas échéant en conformité. Ce type de mesures est en effet susceptible de recours, et doit donc être notifié et justifié de façon que le Médiateur, ou un juge éventuellement saisi, soit en mesure d'en apprécier le bien-fondé.

Dans tous les cas, La Poste gagnerait à accorder un délai suffisant (qui, sauf danger pour les préposés, ne peut être inférieur à trois mois) aux usagers avant de mettre en œuvre les mesures restrictives qu'elle envisage, privilégiant pendant ce délai, la concertation et la pédagogie.

Réponse de La Poste

La Direction Générale de ColiPoste

Il arrive en effet que ColiPoste soit amené à suspendre une distribution à domicile en raison de difficultés substantielles ou de danger pour les livreurs de colis.

La Poste doit en effet concilier deux objectifs : l'engagement de service envers ses clients et son devoir de sécurité, notamment envers son personnel.

Il ne s'agit nullement de décisions arbitraires, mais mûrement réfléchies, d'autant plus que, économiquement parlant, une livraison à domicile réussie est moins coûteuse qu'une mise en instance.

Ainsi, toute décision de suspension suppose, pour sa mise en place, la réunion de trois conditions cumulatives qui ont été récemment rappelées en interne :

- agression réelle et assez récente ;
- secteur très limité ;
- information formelle du Maire et de l'autorité de police compétente.

Avec un seul objectif : tenter de rétablir ou d'aménager la distribution le plus rapidement possible, en collaboration avec les municipalités et autorités compétentes.

Dans de telles circonstances, lorsqu'un colis arrive à l'attention d'un destinataire, un avis de passage est remis dans sa boîte aux lettres à condition que les facteurs assurant la distribution du courrier ne fassent pas l'objet d'incivilité. Cet avis de passage invite le destinataire à retirer son colis dans le bureau de poste dont il dépend.

Des travaux sont actuellement en cours pour permettre, d'ici la fin de l'année, une information grâce au suivi (en ajoutant d'une part un code événement spécifique dans le suivi du colis) et sur le site Internet dans la rubrique « Recevoir un colis » et d'une rubrique « Zone non livrable » permettant d'identifier par code postal les rues concernées.

Pour ce qui concerne les adresses insuffisantes, traditionnellement, La Poste déploie beaucoup d'efforts déjà, mais ColiPoste fera encore davantage dans l'avenir pour compléter, si c'est possible, les éléments manquants ou corriger les erreurs d'adressage.

Une procédure de recherche de complément d'adresse, notamment sur la base des annuaires téléphoniques, mais aussi en associant les facteurs Courrier qui parfois ont une autre connaissance des points de distribution, est déjà en application, sur l'ensemble du périmètre agences ColiPoste.

Cette recherche a été informatisée dans le suivi, toute information communiquée au Service Clients destinataires pouvant ainsi être directement réorientée vers l'agence compétente. Dans l'avenir, les clients seront incités à communiquer une adresse mail et un numéro de téléphone, notamment de portable. Tous ces éléments





associés permettront d'être encore plus performants en matière de livraison, à domicile mais aussi hors du domicile.
Un grand nombre de clients vendeurs à distance, notamment par Internet, proposent l'offre So Colissimo de La Poste qui permet au destinataire de privilégier, pour la réception de ses envois, un point de retrait proche de chez lui ou de son lieu de travail, à savoir un bureau de poste ou un partenaire commerçant. Il pourra choisir l'un ou l'autre, par rapport par exemple à un trajet qu'il emprunte fréquemment.

La Direction Générale du Courrier indique que La Poste utilise deux procédures distinctes pour traiter les difficultés de distribution ou de raccordement. Chacune d'elles répond à un type de difficulté particulière et s'accompagne d'une communication personnalisée vers les clients.

A) Les problématiques liées à un danger immédiat pour le facteur
Dans le cas d'animal menaçant, de menaces physiques ou de circonstances exceptionnelles (climatiques...), seul le directeur d'établissement prend la décision de suspendre ou non la distribution, selon la gravité de la situation. Le client est alors prévenu soit par lettre, soit par l'apposition d'affiches ou tout autre moyen jugé pertinent, que son courrier est à disposition au bureau de poste. Les mairies sont également averties des situations les plus graves.
Une note interne à destination des établissements est actuellement en cours d'élaboration ; elle vient compléter le kit « Accessibilité : adresse et raccordement postal ». Cette note envisage les circonstances les plus fréquentes dans lesquelles un directeur d'établissement peut être conduit à suspendre la distribution au domicile d'un client.
Ce document précise la démarche qu'il convient alors de suivre, les personnes que l'on doit informer (élus, syndics, copropriétés, etc.) et le rôle de chacun. Par ailleurs, dans le même kit, le fascicule « Le référentiel des outils de communication » recense les moyens mis à disposition des établissements et propose des modèles de courriers adaptés aux situations les plus courantes.

B) Les problématiques liées au raccordement postal du client
Lorsque le raccordement s'avère défectueux (absence de boîte aux lettres, inaccessibilité à la boîte aux lettres, problèmes d'adressage, éclairages défectueux, etc.), La Poste applique une démarche dite « MAP » (Mon Adresse Précise), dont le directeur d'établissement est le garant. Il dispose pour cela d'outils (lettres, affiches, plaquettes d'information...) qui lui permettent de contacter son client pour remédier à une situation problématique de raccordement postal.
Cette démarche est décrite sur le site du Courrier (rubrique « Distribox ») accessible par la « Toile du Courrier ».
La plupart des situations doivent être résolues au cas par cas, dans des délais rapides et ne donnent généralement pas lieu à une suspension durable de la distribution.
Des rappels sont en outre effectués également dans les établissements.
La Poste est actuellement en discussions avec l'État et l'ARCEP au sujet de ses obligations en matière de distribution. Les mesures décidées dans ce cadre (notamment la communication précise des interruptions temporaires ou permanentes de distribution du courrier) seront adressées au Médiateur.

La recherche d'objets perdus ou frappés d'avarie

Cette recommandation a été adressée à la Direction générale du Courrier ainsi qu'à la Direction générale de ColiPoste. Les réponses respectives formulées par ces deux Directions figurent dans la partie relative au Courrier du présent rapport d'activité.

La mise en place du système d'alerte en cas de réclamations multiples concernant un même envoi

Cette recommandation a été adressée à la Direction générale du Courrier ainsi qu'à la Direction générale de ColiPoste. Les réponses respectives formulées par ces deux Directions figurent dans la partie relative au Courrier du présent rapport d'activité.

Les droits des destinataires d'un colis international

Le développement du e-commerce conduit de plus en plus souvent des clients résidant en métropole à passer des commandes hors-frontières. Lorsque le colis qu'ils attendent tarde ou s'égare, ils s'adressent au Service Clients de La Poste, comme ils le feraient en tant qu'expéditeurs.
Les services clients leur opposent assez systématiquement une fin de non-recevoir qui peut prendre la forme suivante :
« Selon nos accords internationaux, nous traitons uniquement les réclamations des colis envoyés de la France vers l'étranger », ou encore, ***« Lorsqu'un colis émane de l'étranger, les services postaux français peuvent uniquement prendre en charge la demande s'il a été détérioré et livré à son destinataire. Pour tout autre motif,***





l'expéditeur doit effectuer les démarches auprès de l'office postal de son pays, à qui il appartient de traiter la demande. »
Ces propos méconnaissent le Règlement d'exécution concernant les colis postaux (Genève 2008) dont l'article RC 145 paragraphe 7 dispose :
« Si la réclamation concerne un colis déposé dans un autre pays, la formule CN08* [formule de réclamation internationale] *est transmise à l'opérateur désigné (...). Le récépissé de dépôt doit être produit. »
Ainsi, à la condition que le destinataire français d'un colis expédié de l'étranger produise la preuve de dépôt du colis qui lui est destiné, La Poste doit accepter d'enregistrer et de prendre en charge sa réclamation, quel que soit le motif (perte, avarie ou retard) de celle-ci.
Aussi le Médiateur recommande à La Poste d'adapter ses procédures et ses courriers aux clients, à la lumière de la réglementation internationale ci-dessus.

Réponse de La Poste

Il est compréhensible que ces destinataires s'adressent aux services clients qu'ils connaissent par ailleurs en tant qu'expéditeurs, mais également en tant que destinataires de colis nationaux.
La prise en charge de ces contacts a progressé :

- sur les zones Agences ColiPoste (ACP) (environ 25 % des volumes de colis, nationaux et internationaux, à distribuer), les demandes des destinataires d'envois en provenance de l'étranger sont prises en charge par le Service Clients destinataires de Gentilly ;
- le Service Clients de Saint Dié-des-Vosges traite les réclamations et demandes d'indemnisation des destinataires de ces envois dans deux cas :
  - identité entre expéditeur et destinataire – c'est le cas des personnes qui s'envoient des colis lors d'un voyage de l'étranger par exemple,
  - avarie d'un colis distribué – au principe que l'envoi postal appartient à l'expéditeur aussi longtemps qu'il n'a pas été distribué.

La condition pour une réponse reste évidemment la production de la preuve du dépôt du colis.
Le suivi sur Internet a évolué pour permettre à un destinataire français de suivre son envoi avec son numéro d'origine, dès lors que ce colis a été remis par un office postal adhérent à l'une des coopérations existantes (EMS, EPG ou KPG).

L'information du consommateur de formalités à accomplir en cas d'avarie d'un colis

Les litiges de détérioration constituent une part très importante des dossiers soumis au Médiateur. Ils révèlent une insuffisance d'information des consommateurs quant aux formalités à accomplir afin de faire valoir leurs éventuels droits à indemnisation sur ce fondement.
Dans la plupart des conditions spécifiques de vente des produits et services de la gamme Colis, la clause de responsabilité se borne à énoncer qu'***« après enquête du Service Clients ou par preuve apportée par l'expéditeur »,*** ce dernier pourra éventuellement percevoir une indemnisation.
Or, les règles de preuve et les exigences de La Poste en matière d'avarie sont complexes et dépendent de la nature de l'avarie et du moment où elle a été constatée.
Il faut distinguer les cas d'avarie apparente (ou détectable) au moment de la livraison, ce qui exclut les colis non livrés à la personne du destinataire, des cas d'avarie non apparente (ou non détectée).
Dans le premier cas, la constatation de l'avarie s'effectue au moment de la livraison. L'ARCEP, dans un avis n° 2011-1015, a indiqué qu'***« il est indispensable que la personne prenant livraison du colis ait la possibilité d'exprimer des observations lors de la remise du colis, que lui-même ou l'expéditeur pourront faire valoir en cas de réclamation ».*** Ces observations sont plus loin qualifiées de « réserves », terme plus approprié à ce type de formalités. Il paraît en conséquence important que les consommateurs soient informés de cette faculté essentielle en termes de preuve, *via* les conditions spécifiques de vente respectives de chaque type de produit colis, par une clause telle : ***« Lors de la livraison, les dommages ou spoliations apparents peuvent (ou doivent) faire l'objet de la part du destinataire de réserves précises, exactes et complètes, mentionnées et signées sur le bordereau de livraison ».***
Cette formalité ne contredit pas la clause selon laquelle La Poste n'assiste pas au contrôle du contenu des envois, dans la mesure où elle ne concerne que l'apparence des colis. Cette formalité étant contradictoire, le livreur conserve la faculté de récuser ces réserves, à condition d'en indiquer le motif.

Dans le second cas, la constatation de l'avarie s'effectue après la livraison.
En un tel cas, le plus fréquent, car il englobe l'ensemble des colis non délivrés à la personne du destinataire, ce dernier doit, pour d'évidentes raisons de crédibilité, constituer la preuve de l'avarie le plus rapidement possible après la livraison. Il lui incombe de démontrer que la spoliation ou l'avarie ne se sont pas produites après la livraison. ColiPoste n'étant pas transporteur, il n'est pas





question de lui appliquer la règle – très protectrice – des trois jours imposée par l'article L. 133-3 du code de commerce. Cependant, l'union postale universelle, qui a prévu ce type de situation, prévoit (Chapitre 2, art. 22.1.4 de la convention de Genève) des formalités similaires à l'international (déclaration d'avarie sans délai – soit dans un délai extrêmement court). Il paraît donc indispensable de compléter la clause de preuve de l'avarie des conditions spécifiques de vente par une mention telle que : ***« … après signalement à La Poste de l'avarie par le destinataire ou l'expéditeur dans un délai très bref [à déterminer], et preuve apportée par l'expéditeur que celle-ci ne s'est pas produite après la livraison ».*** On notera les deux temps distincts de la formalité : 1/ déclaration d'avarie à La Poste (formalité conservatoire) ; 2/ l'administration de la preuve (formalité complémentaire). Si le temps 1/ n'est pas respecté, La Poste peut refuser l'indemnisation. Ce type de clause a l'avantage d'être indifféremment valable en régime national ou international.
Le Médiateur recommande l'insertion de ces clauses, de nature à donner au consommateur une information équilibrée sur la conduite à tenir dans les cas de détérioration. La Poste ne manquera pas de noter que les « réserves » lui sont défavorables, mais que les formalités de conservation de la preuve a posteriori lui offrent une garantie solide contre des recours abusifs ou insuffisamment étayés.

Réponse de La Poste

Le Médiateur est un peu à l'origine du nouveau dispositif que La Poste est en train de déployer pour les colis à remettre contre signature et qui sera opérationnel dès le mois de mars de cette année. L'ARCEP avait également souligné ce besoin dans un de ses avis.

Il sera désormais possible au destinataire d'un colis contre signature, s'il l'estime détérioré, de le refuser de manière à ce que celui-ci soit retourné à l'expéditeur ou de l'accepter tout en faisant une observation quant à l'état de l'emballage du colis dès la livraison.

Les conditions spécifiques de vente au guichet sont en cours de modification en ce sens. Les conditions générales de vente Entreprises le seront dès le 1er mars prochain, les clients expéditeurs en ayant déjà été informés par mailing fin janvier. La prochaine modification des conditions générales de vente Courrier-Colis sera l'occasion d'y introduire les mêmes informations ainsi disponibles *via* les pupitres dans tous les bureaux de poste.
Par ailleurs, les FAQ disponibles sur le site Internet seront complétées par une question complémentaire.

Les destinataires d'envois à remettre en boîtes aux lettres ne sont pas sans moyen non plus. Les conditions générales de vente Courrier-Colis prévoient la possibilité de le refuser en le rapportant au bureau de poste le jour ouvrable suivant sa distribution au moyen d'un renvoi sans nouvel affranchissement, sous réserve que le colis n'ait pas été ouvert.
Dans les deux cas, colis avec signature ou remis en boîtes aux lettres, le délai de prescription légal est d'un an pour les envois nationaux, délai d'ordre public durant lequel une réclamation peut être émise.

Il est néanmoins vrai qu'une réclamation circonstanciée et faite rapidement après la livraison litigieuse ajoute un élément favorable au dossier de réclamation.

En outre, il existe un dispositif de flashage des réfections en plateformes colis.

L'absence d'information relative au format du Colissimo Emballage (national, outre-mer, international)

Les conditions spécifiques de vente du Colissimo Emballage France, Outre-Mer et International stipulent qu'***« en cas de perte du colis confirmée par le système d'information de La Poste ; ou en cas d'avarie du colis, et après enquête du Service Clients ou par preuve apportée par l'expéditeur, ce dernier peut bénéficier d'une indemnisation ne pouvant excéder 23 €/Kg (dans la limite du poids maximum autorisé de chaque format, frais de port compris), sauf en cas de faute de l'expéditeur ou du destinataire, de force majeure, de vice propre de la chose ou de tout autre élément non imputable à La Poste ».***
Le format du Colissimo Emballage constitue la base de calcul de l'indemnité pouvant être allouée à l'expéditeur.
Toutefois, à l'occasion de plusieurs affaires, il est apparu que le format du Colissimo Emballage n'est pas mentionné ou qu'il est illisible car inscrit manuellement.
À défaut de cette information, il n'est donc pas possible de déterminer le montant du dédommagement auquel peut prétendre l'expéditeur, car même si le poids de l'envoi est indiqué dans le suivi informatique, cette information ne saurait être suffisante pour identifier le format du colis.
À ce jour, dans certaines affaires, le Service Clients ColiPoste propose une indemnisation « moyenne » correspondant généralement au format M dont la résistance technique est de 3 kg (23 x 3 = 69 €). Bien que cette solution puisse être favorable au client dans certains cas, elle peut également s'avérer préjudiciable pour le client ayant envoyé un Colissimo Emballage d'un format supérieur.





Or, dans une telle hypothèse, si l'expéditeur ne possède pas le ticket de caisse relatif à l'achat de son colis, il ne dispose d'aucun élément matériel permettant de prouver le format de celui-ci.
C'est pourquoi, afin de sensibiliser les guichetiers à l'obligation de préciser le format du Colissimo Emballage et ainsi éviter tout litige lié au montant de l'indemnisation, le Médiateur recommande que celui-ci soit inscrit informatiquement - comme c'est le cas dans certains bureaux de poste - ou que la mention suivante soit insérée dans les conditions spécifiques de vente : ***« À défaut d'information relative au format du Colissimo Emballage, l'expéditeur pourra prétendre à une indemnisation équivalente au format XL dont la résistance technique est de 7 kg. »***

Réponse de La Poste

Le format de l'emballage choisi est une information qui doit être renseignée par le client expéditeur avant le dépôt du colis au guichet, au même titre que les informations qui concernent l'adressage.
Ceci n'est pas clairement mentionné dans les versions actuelles des conditions spécifiques de vente, mais le deviendra sur les versions actualisées du 1er mars 2013.

En effet, les conditions spécifiques de vente des offres Colissimo Emballage France et International préciseront à l'article 2 « Conditions d'admission et emballage » :

« 2.2 Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites renseignées par l'expéditeur et code-barres) de la liasse de transport (...) Le format de l'emballage choisi doit être renseigné de façon lisible sur la liasse de transport, à l'emplacement prévu. »

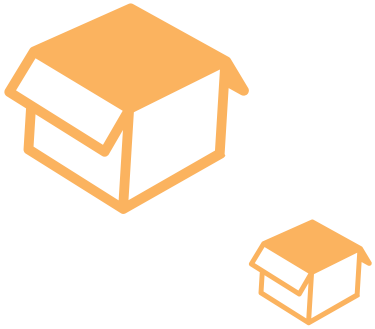
Concernant l'offre Colissimo Emballage Outre-mer, un post-marquage du format est réalisé sur la liasse de transport par l'imprimante du guichet la vente. L'indication du format est donc systématique sur la preuve de dépôt du client.
La Poste, au dépôt des colis au guichet, réalise également un contrôle de cohérence entre l'information du format renseigné par le client sur la liasse de transport, et le format de l'emballage effectivement déposé, ce qui doit lever tout risque d'oubli ou d'erreur.
Enfin, il est pertinent de faire évoluer l'application informatique afin de disposer du format de l'emballage, pour un numéro de colis donné. Actuellement, le numéro de colis des liasses utilisées au guichet n'apporte que l'information de l'offre choisie (Colissimo Emballage France, par exemple).
Concernant le choix d'indemniser le client sur la base d'un poids de 3 kg (69 €), dans les rares cas ou le format de l'emballage ne peut être récupéré, les précisions suivantes s'imposent :

- 60 % des envois en Colissimo Emballage France correspondent à des formats de moins de 3 kg. Le choix de ce poids moyen est donc tout à fait justifié ;
- plus d'un tiers est constitué par des formats 1 kg. Dans ce cas, l'indemnisation proposée au client est donc très favorable.

Dans les cas litigieux évoqués (formats d'emballage supérieurs à 3 kg), d'autres vérifications sont possibles lorsque le client, surpris de l'indemnisation perçue, contacte à nouveau les services (cohérence avec le poids mesuré dans notre circuit de tri, autres preuves apportées par l'expéditeur par exemple). Le Service Clients corrige alors l'indemnisation versée.

La notion de « service adapté » dans les conditions générales de vente (CGV)

Cette recommandation a été adressée à la Direction générale de ColiPoste ainsi qu'à la Direction générale de l'Enseigne La Poste. Les réponses respectives formulées par ces deux Directions figurent dans la partie relative à l'Enseigne du présent rapport d'activité.





Demandes de médiation Courrier/Colis concernant l'Enseigne La Poste



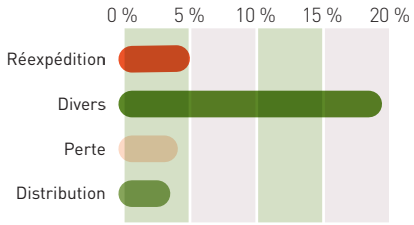
ÉLÉMENTS STATISTIQUES

La Direction de l'Enseigne La Poste est la Direction chargée de l'organisation et de l'animation du réseau des bureaux de poste. Elle est un acteur majeur dans le développement des autres métiers du Groupe. En 2012, la baisse du nombre de litiges portant sur les produits des gammes Courrier ou Colis, liés à l'Enseigne La Poste, confirme la tendance constante des années précédentes.

Ces dernières années, l'environnement des bureaux de poste a connu de grandes évolutions dans le cadre du projet de rénovation Espace Service Client.
Dans un espace plus ouvert et accueillant pour recevoir les clients, avec la mise à la disposition d'un nombre croissant d'automates, le rôle des guichetiers est devenu plus que jamais crucial. Ils doivent être en mesure de guider les clients rapidement et efficacement pour les aider à faire leur choix au sein d'une gamme toujours plus large de produits et de services. Leur rôle est fondamental, s'inscrivant dans une relation client-guichetier qui se déroule dans un laps de temps souvent très court, et qui laisse peu de place au développement d'une argumentation conséquente. Il s'agit donc le plus souvent de répondre de façon précise et concise à une demande, ou de lever une incompréhension, voire de détecter un besoin qui pourrait déboucher sur une solution plus appropriée que celle que le client avait envisagée de prime abord. C'est pourquoi, dans ce contexte, la formation des guichetiers s'est imposée comme un facteur clé de succès pour permettre à la Direction de l'Enseigne La Poste d'être encore plus au cœur du développement du Groupe.

La part de l'Enseigne La Poste dans les litiges Courrier

Les chiffres de l'année 2012 montrent qu'il y a encore moins de litiges Courrier dont l'origine se situe dans un bureau de poste. En 2011, 47 litiges avaient induit une responsabilité totale ou partielle de l'Enseigne La Poste ; on en compte seulement 28 un an après. Ce recul sensible s'inscrit dans une tendance avérée puisqu'en l'espace de quatre ans, le taux de litiges Courrier issus de l'Enseigne, est passé de 12 % à 4 %. Le professionnalisme et l'expertise des guichetiers dans leurs réponses précises aux attentes des clients sont vraisemblablement la source principale de cette amélioration du service.
Comme l'année précédente, les causes principales provoquant les litiges sont la perte (9 *versus* 14 en 2011), la distribution (7 *versus* 10) et la réexpédition (8, identique à 2011).
Concernant les affaires de réexpédition, un renseignement erroné lors de la souscription du contrat ou une erreur dans le formulaire à compléter, ou encore une transmission tardive aux services concernés par l'exécution peuvent entraîner une prestation défaillante des services de distribution.
Concernant les litiges relatifs à la distribution, des clients font parfois état de leur souhait d'obtenir des réponses précises quant aux règles à suivre pour un envoi de courrier contenant une petite marchandise. C'est aussi le cas pour les règles qui interdisent l'insertion de certains contenus dans l'envoi.



	Enseigne La Poste		Total des litiges par nature
	Nb	Poids en %	
CRBT	0	0 %	1
Détérioration	0	0 %	51
Distribution	7	3 %	251
Perte	9	4 %	240
Retard	0	0 %	33
Divers	4	19 %	21
Réexpédition	8	5 %	150
Total	**28**	**4 %**	**747**





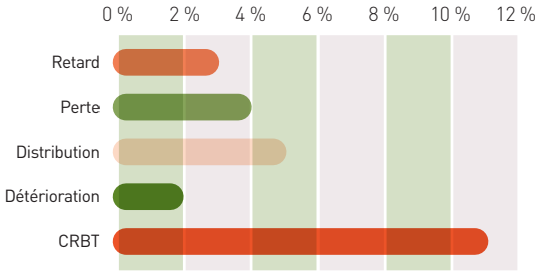
La part de l'Enseigne La Poste dans les litiges Colis

La part de litiges impliquant la responsabilité de l'Enseigne La Poste dans le Colis est identique à celle du Courrier, à 4 %, soit 54 dossiers. Elle est en très légère régression par rapport à 2011 où elle s'élevait à 4,6 %. Et comme pour le Courrier, la baisse est constante sur les quatre dernières années, avec les mêmes raisons expliquant cette diminution : l'aménagement des bureaux de poste, le professionnalisme toujours plus grand des guichetiers. Ces résultats sont d'autant plus satisfaisants que les responsables et agents des bureaux de poste doivent maîtriser le cadre légal et la documentation d'une gamme de produits et services, dont le nombre et la complexité augmentent.

Dans le détail, la perte reste, comme l'an dernier, la source majeure de litiges, en légère régression cependant. On en enregistre 29 contre 37 en 2011. La diminution des cas de détérioration est très prononcée puisque ceux-ci passent de 28 à seulement 8.

L'Enseigne La Poste peut être impliquée dans un litige Colis suite à un défaut présumé d'information du client ou à une erreur de conseil.
Comme les années précédentes, des litiges sont apparus suite à l'insertion de bijoux ou de valeurs au porteur dans des Colissimo emballages avec assurance optionnelle.

Cependant, même si les requérants arguent parfois de l'erreur ou du défaut de conseil, il est rare que ces affirmations s'avèrent exactes à l'issue de l'enquête effectuée par le Médiateur.



	Enseigne La Poste		Total des litiges par nature
	Nb	Poids en %	
CRBT	3	11 %	28
Détérioration	8	2 %	511
Distribution	9	5 %	177
Perte	29	4 %	676
Retard	2	3 %	70
Divers	3	23 %	13
Réexpédition	0	0 %	2
Total	**54**	**4 %**	**1 477**





EXEMPLES DE MÉDIATION

Charge de la preuve d'un défaut de conseil

La preuve du défaut d'information ou de conseil au guichet doit formellement être apportée par le requérant.

LE LITIGE

Monsieur M. ne se satisfait pas de l'indemnité de 70 € que La Poste lui a allouée conformément aux conditions spécifiques de vente, pour la perte d'un colissimo international, vente en ligne, sans assurance optionnelle, destiné à Madame F., en Espagne.

L'ANALYSE

Les conditions spécifiques de vente du Colissimo International, vente en ligne, prévoient une assurance optionnelle d'un montant maximum de 1 500 €, moyennant paiement du prix de l'option, laquelle permet une indemnisation à due concurrence du montant retenu. En l'absence de cette assurance optionnelle, les conditions de vente prévoient qu'en cas de perte du colis confirmée par les partenaires étrangers, l'expéditeur peut bénéficier d'une indemnisation dans la limite d'un montant fixé par l'union postale universelle, en fonction notamment du poids, auquel s'ajoutent les frais de port.

À partir des indications de la preuve de dépôt, selon le barème d'indemnisation standard fixé en fonction du poids, l'indemnité due était de 70 €, incluant les frais d'envoi (15 €).

Se prévalant d'un défaut de conseil au guichet, Monsieur M. réclame la somme de 140 € correspondant aux frais d'envoi (15 €) et à la valeur du contenu de 125 € d'après la facture d'achat, qu'il fournit. Il objecte qu'au bureau de dépôt, il avait bien précisé la valeur du colis et demandé les mesures à prendre pour avoir une assurance *ad hoc*. L'agent lui aurait répondu que pour un colis d'un poids de 90 grammes, il n'y avait pas lieu de prendre une assurance spécifique.

Aucune des pièces du dossier constitué par Monsieur M. n'était de nature à confirmer que celui-ci avait effectivement demandé conseil, et qu'une erreur avait été commise par le guichetier.

Par ailleurs, la preuve de dépôt comportait les coordonnées respectives de l'expéditeur et du destinataire ainsi que le tarif d'envoi, avec mention, en bas de page et en caractères plus petits.

« Les conditions de vente et d'utilisation sont disponibles au guichet ou sur le site Internet de La Poste ». Cette mention a pour objet de renvoyer les clients à consulter les conditions de vente qui fixent les règles dans lesquelles la responsabilité de La Poste est engagée selon le choix, ou non, de l'assurance optionnelle.

LA CONCLUSION

En conséquence, le Médiateur a estimé qu'aucun élément objectif ne lui permettait de proposer à La Poste de répondre favorablement à la demande d'une indemnisation à hauteur du préjudice réel, au lieu de l'indemnité standard contractuellement prévue.

Obligation pour le guichetier de présenter les différents produits de la gamme postale pour un même service

En tant que prestataire du service universel postal, La Poste est tenue de présenter les caractéristiques de tous ses produits aux clients pour le même service.

LE LITIGE

Monsieur G. s'est vu proposer au guichet le pack « Ma Nouvelle Adresse », pour un prix de 34 €, afin d'effectuer la réexpédition définitive de son courrier.

Monsieur G. s'est rendu compte ensuite qu'il pouvait souscrire un contrat de réexpédition définitive de son courrier, pour un montant de 23 €. Aussi, il a demandé à La Poste de reprendre son pack « Ma Nouvelle Adresse », mais le Directeur d'Établissement a refusé de procéder à l'échange au motif qu'il n'y a pas eu de vente forcée.

L'ANALYSE

L'article R1 du Code des postes et des communications électroniques précise que ***la réexpédition des envois postaux fait partie des offres de services qui relèvent du service universel postal. À ce titre, La Poste est tenue, en tant que prestataire du service universel, à des obligations de qualité et d'accessibilité du service.***

La gamme de La Poste comprend deux produits qui permettent à un particulier de faire suivre son courrier à sa nouvelle adresse : la « réexpédition définitive nationale » et le pack « Ma Nouvelle Adresse ». La différence de prix entre les deux services (23 € pour un contrat de réexpédition définitive d'une durée de 6 mois et 34 € pour le pack « Ma Nouvelle Adresse ») s'explique par le fait que le pack « Ma Nouvelle Adresse »



comporte des services supplémentaires, comme l'envoi de cartes postales ou de S.M.S. pour prévenir les correspondants du client de sa nouvelle adresse, ou la fourniture de courriers-types.

Cependant, ces deux services faisant partie de l'offre du service universel postal, La Poste est tenue de présenter les caractéristiques de l'un et l'autre de ces produits aux clients.

LA CONCLUSION

N'étant pas établi que le guichetier ait effectivement présenté à Monsieur G. l'offre « réexpédition définitive nationale », le Médiateur a considéré qu'il était justifié que La Poste accepte de procéder, à titre de geste commercial, à l'échange du pack « Ma Nouvelle Adresse » dont Monsieur G. n'a plus l'utilité.

Validation de l'assurance optionnelle d'un Colissimo Emballage

Les conditions spécifiques de vente du Colissimo Emballage stipulent que *« si l'expéditeur a souscrit une assurance optionnelle, l'indemnisation pour perte ou avarie peut être d'une valeur maximale de 500, 1 000 ou 1 500 € par colis, selon le niveau choisi par l'expéditeur au moment du dépôt, et dans la limite de la valeur réelle du colis : marchandises et frais de port (tarif TTC du format Colissimo Emballage France en vigueur au moment du dépôt) ».*

LE LITIGE

La perte du colis de Monsieur A. étant avérée, le Service Clients ColiPoste indemnise ce dernier conformément aux conditions spécifiques de vente du Colissimo Emballage (69 €).

Cependant, le requérant conteste le montant de cette indemnisation au motif qu'il a assuré son colis à hauteur de 500 €. Il transmet alors la copie de la preuve de dépôt sur laquelle il apparaît qu'un timbre-assurance a été apposé sans être validé par un timbre à date. Ceci laisse supposer que le timbre a été collé après l'envoi du colis et non pas au moment du dépôt au guichet.

L'ANALYSE

Conformément aux procédures en vigueur, afin d'éviter toute fraude, ***le guichetier est tenu de « neutraliser » les trois cases réservées aux timbres-assurance.*** En effet, en recouvrant les trois cases avec un ou plusieurs timbres à date, le guichetier empêche qu'un client ne colle un timbre-assurance a posteriori et, par conséquent, ne tente de percevoir indûment un dédommagement complémentaire.

Or, selon la copie de la preuve de dépôt fournie par Monsieur A., il apparaît que le guichetier a apposé un seul timbre à date ne recouvrant que les deux dernières cases, laissant ainsi la première parfaitement libre.

Dès lors, deux hypothèses sont envisageables : soit le requérant a effectivement assuré son colis, auquel cas le guichetier aurait dû valider cette assurance en apposant un timbre-à-date sur la vignette ; soit, le requérant a collé un timbre-assurance après le dépôt de son colis, en raison d'une faute du guichetier qui n'ayant pas neutralisé les trois cases de l'assurance, a rendu possible cette manœuvre qui serait assimilable à une fraude.

Dans les deux cas, il apparaît que le guichetier a été négligent. Il existe donc un doute qui tend à être favorable à Monsieur A.

LA CONCLUSION

En raison de la négligence du guichetier, le Médiateur a préconisé que Monsieur A. soit indemnisé à hauteur de la valeur du contenu de son envoi et proposé un dédommagement complémentaire.





Importance de la concertation dans l'évolution du réseau postal territorial

Dans un dossier de présence postale territoriale, il n'appartient pas au Médiateur d'animer le débat, ni de se prononcer sur l'opportunité des propositions de La Poste, ou d'apprécier la pertinence des arguments développés par les parties en présence. Il lui appartient, en revanche, d'émettre un avis sur les conditions dans lesquelles le processus est conduit et, le cas échéant, de signaler une anomalie dans le déroulement de ce processus.

LE LITIGE

Tandis que la concertation en cours s'apprêtait à valider la proposition de La Poste de transformer un de ses bureaux en APC (agence postale communale), un élu de la commune a saisi le Médiateur en demandant que La Poste revienne sur sa décision et maintienne l'ouverture du bureau, au moins trois heures le matin. Il justifiait sa requête par les réactions hostiles de la population impactée par ce changement, et la nécessité pour La Poste de préserver un service public de qualité.

L'ANALYSE

La loi de régulation postale du 20 mai 2005 fonde La Poste à adapter ***« son réseau de points de contact, notamment par la conclusion de partenariats locaux publics ou privés, en recherchant la meilleure efficacité économique et sociale ».***

Cette loi est relayée par la Charte des services publics en milieu rural, signée le 23 juin 2006 par le Premier Ministre, l'Association des maires de France et quatorze partenaires (dont La Poste), précisant les conditions de mise en œuvre de la concertation avec les élus. Parmi les engagements pris par les signataires de la Charte figurent :

- établir un diagnostic des besoins et des offres en matière de services publics dans le périmètre considéré ;
- faire précéder toute réorganisation d'une concertation avec les élus : la CDPPT (Commission départementale de présence postale territoriale, composée d'élus, d'un représentant de l'État et de représentants de La Poste) est garante de la qualité de cette concertation.

Le diagnostic produit par La Poste montrait que la fréquentation du bureau, en constante diminution sur la période 2006-2011, ne permettait plus de maintenir une amplitude d'ouverture au niveau de 28 heures hebdomadaires. La concertation avec les élus semblait se dérouler conformément aux principes énoncés dans la Charte des services publics en milieu rural. Enfin, une CDPPT était constituée et se réunissait régulièrement.

LA CONCLUSION

Le Médiateur a donc considéré que c'était à la CDPPT de se prononcer sur la proposition de l'élu qui l'avait saisie. Il a proposé que la question d'un maintien de l'ouverture du bureau à hauteur de trois heures le matin soit inscrite à l'ordre du jour de la prochaine réunion de la CDPPT, et a invité La Poste à continuer à faire preuve de pédagogie dans la présentation de ses arguments.



RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

La notion de « service adapté » dans les conditions générales de vente (CGV)

Les conditions générales de vente applicables aux prestations Courrier-Colis stipulent que ***« La Poste recommande au client de recourir à l'un des services adaptés du Groupe La Poste pour l'expédition :***

- ***des envois ayant un contenu particulier et/ou de valeur (tels que les bijoux), à l'exception des fonds et pièces de monnaies en circulation ;***
- ***des documents papier ou supports permettant d'effectuer un paiement (chèques vacances, chèques ou cartes cadeaux, titres restaurant…) autres que les chèques bancaires ou postaux. »***

Toutefois, aucune définition ne permet d'identifier de manière claire quels sont les ***« services adaptés »*** offerts par La Poste.

Ainsi, dans plusieurs affaires – le plus souvent relatives à l'envoi de chèques-vacances –, les clients sont dans un premier temps déboutés de leur demande, quel que soit le type de colis utilisé.

Or, certains produits tels que le Colissimo Emballage ou le Colissimo International comportent un certain nombre de garanties puisqu'ils disposent d'un suivi informatique, d'une remise contre la signature du destinataire et offrent la possibilité de souscrire une assurance optionnelle ou complémentaire permettant à l'expéditeur d'assurer la totalité de la valeur du contenu de son envoi.

C'est pourquoi, à plusieurs reprises, le Médiateur a émis un avis favorable au requérant au motif que la notion de « service adapté » n'était pas définie et, par conséquent, qu'aucune négligence ne pouvait être reprochée à l'expéditeur.

À ce jour, des affaires récentes soumises au Médiateur ont permis d'observer que le Service Clients ColiPoste avait modifié sa position. En effet, ce service souligne à son tour le caractère ***« ambigu »*** du terme de ***« service adapté »*** précisant que celui-ci ne permet pas aux clients de déterminer les produits pouvant, ou non, être utilisés, afin d'envoyer des chèques-vacances.

Dès lors, le Médiateur recommande que le terme de ***« service adapté »*** soit précisé afin d'en donner une définition claire et ainsi offrir une meilleure information du client.

La réponse de La Poste

La Direction Générale de l'Enseigne La Poste indique mener en 2013 des actions concernant l'amélioration des informations relatives au format du Colissimo Emballage (National, Outre-Mer et International) qui devraient permettre de sensibiliser les guichetiers à l'obligation de porter le format du Colissimo Emballage et d'éviter des litiges liés au montant de l'indemnisation.

La mise en œuvre des modifications sur l'obligation de préciser le format du Colissimo Emballage appelle les remarques suivantes :

- l'information de l'inscription du format du Colissimo Emballage ne peut pas être envisagée à court terme et nécessite des développements informatiques. L'Enseigne La Poste se rapprochera de la Direction générale de ColiPoste pour étudier conjointement l'opportunité d'un changement de process. Une étude est demandée aux équipes informatiques de l'Enseigne pour évaluer le coût de développement, et un retour a également été demandé au service des procédures (Direction des bureaux de Poste) afin de mesurer l'impact ;
- l'évolution des conditions spécifiques de vente semble une solution à très court terme plus simple à mettre en œuvre. Sur ce point également, l'Enseigne La Poste s'est rapprochée de la Direction générale de ColiPoste qui a fait évoluer les conditions spécifiques de vente pour rendre obligatoire l'information renseignée par le client quant au format du colis. Les nouvelles conditions spécifiques de vente sont disponibles en bureaux de poste depuis le 1er mars 2013.

La Direction Générale de ColiPoste

Les CGV précisent dans l'article 4 « Contenu des Envois » comportant les interdictions et restrictions d'insertion la recommandation de La Poste « de recourir à l'un des services adaptés du Groupe La Poste pour l'expédition :

- des envois ayant un contenu particulier et/ou de valeur (tels que les bijoux), à l'exception des fonds et pièces de monnaies en circulation ;
- des documents papier ou supports permettant d'effectuer un paiement (chèques vacances, chèques ou cartes cadeaux, titres restaurants, …) autres que les chèques bancaires ou postaux.

S'il peut paraître vrai que la notion de service adapté reste générale, il paraît difficile d'être plus précis qu'aujourd'hui.

Les CGV s'appliquent en effet sous réserve de conditions spécifiques de ventes (CSV). Or, ColiPoste, *via* les CSV du Colissimo Recommandé France, oriente les clients explicitement pour les envois de titres restaurants, entre autre, vers le recommandé, seule prestation qui semble adaptée à ce contenu particulier, contrairement au Colissimo Emballage qui exclut explicitement et sans ambiguïté, l'insertion d'un tel contenu:

« Dans le Colissimo Recommandé France, l'insertion de bijoux, titres restaurants ou autres est possible, pourvu que la valeur de ces contenus ne soit pas supérieure au montant de l'indemnisation accordée en cas de perte ou d'avarie des envois. En outre, l'insertion de marchandises périssables est déconseillée. En aucun cas, La Poste ne pourra être tenue responsable ni de leur dégradation, ni des conséquences de celles-ci, notamment en cas de retard. (…) L'expéditeur veille à ce que le produit Colissimo Recommandé France et ses caractéristiques, notamment en termes d'indemnisation, soient adaptés à la valeur et à la nature du colis. »

Si ces dispositions semblent satisfaire clairement au besoin d'information des consommateurs, ColiPoste reste attentif à cette proposition d'évolution de la notion de « service adapté » dans les CGV Courrier-Colis.



Demandes de médiation relatives à La Banque Postale



ÉLÉMENTS STATISTIQUES

Au cours de l'année 2012, le Médiateur a reçu **5 150 demandes de médiation,** contre 5 068 en 2011. Le nombre de dossiers enregistrés à l'arrivée augmente de **1,6 %** (+ 82 dossiers).

Le Médiateur a émis **2 099 avis** contre 2 155 en 2011, **soit une baisse de 2,6 %** (- 56 avis).

Le taux d'éligibilité des saisines (avis émis/dossiers reçus) est **de 40,8 %**, contre 42,5 % en 2011.

Après une croissance très forte et très rapide depuis plusieurs années (près de 35 % par an en moyenne entre 2007 et 2011), les demandes de médiation ont continué à progresser en 2012, quoique faiblement.

Le graphique (évolution du nombre de litiges) donne l'impression que l'activité s'est stabilisée à un niveau élevé. On pourrait penser que la Médiation de La Banque Postale a atteint son niveau maximum ou, du moins, qu'elle ne devrait plus se développer au rythme des années passées. Il est vrai que la médiation des activités bancaires existe depuis 1995 au sein du groupe La Poste et il est possible qu'elle soit arrivée à maturité.

Toutefois, l'afflux important de nouvelles saisines au cours des deux premiers mois de l'année 2013, en augmentation de 20 % par rapport à la même période 2012, ne permet pas de conclure qu'il s'agit d'une tendance durable.

En 2012, de nombreuses réclamations ont porté sur :

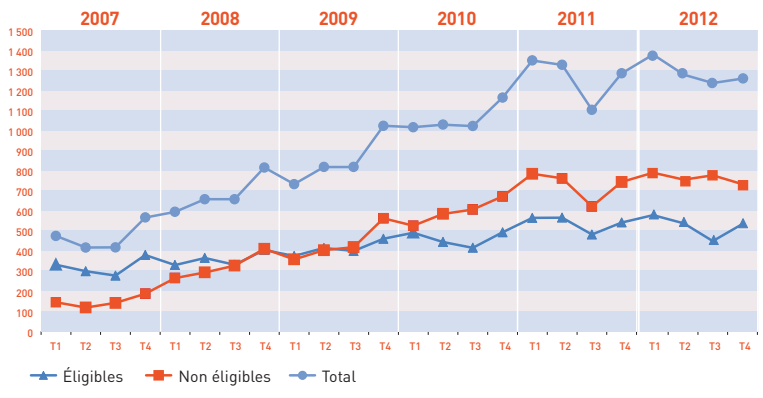
- des demandes de remises de frais, à titre gracieux, en dehors de toute erreur de service ;
- les difficultés des clients fragiles à faire fonctionner leurs comptes : les affaires relatives au fonctionnement du compte courant et aux moyens de paiement ont représenté 60,5 % du nombre total des litiges, soit pratiquement 7 points de plus que l'année précédente (53,7 %) ;
- certaines décisions prises par La Banque Postale en matière de gestion des comptes et de facturation : modification des dates de prélèvement des achats carte à débit différé, facturation des retraits sur des distributeurs de billets d'autres enseignes à partir du sixième retrait, facturation des comptes inactifs ;

Nombre de litiges en 2012

	Nombre	%
Estimés éligibles par le Médiateur	2099	40,8 %
Estimés non éligibles par le Médiateur	3051	59,2 %
Total	**5 150**	**100,0 %**

5 150
dossiers ouverts

Évolution du nombre de litiges





- des demandes de remboursement de préjudices consécutifs à des escroqueries : vols par ruse aux distributeurs, virements frauduleux, remise à l'encaissement de chèques qui se sont avérés volés, usurpations d'identité…

À l'inverse, la part des litiges sur les placements financiers, l'assurance-vie, le crédit immobilier, le crédit à la consommation, a diminué de façon significative et pourrait s'expliquer par une modification des habitudes des ménages en matière d'épargne et de crédit, dans un contexte d'anxiété économique.

Le taux d'éligibilité des dossiers a continué de baisser. D'une part, les filiales Assurances Santé et IARD montent en puissance et génèrent des litiges qui ne sont pas dans le champ de compétence du Médiateur de La Banque Postale, sauf s'ils concernent la souscription des contrats. D'autre part, de nombreuses saisines ont concerné la politique tarifaire stricto sensu, la politique risque ou la politique commerciale de l'Établissement, domaines qui sont également hors champ.

S'il y a eu en 2012 un peu moins d'avis émis qu'en 2011, les affaires traitées ont été souvent plus complexes et les enjeux financiers plus élevés, face à des clients exigeants et bien informés.

2099
avis émis

Origine de la saisine

Le Médiateur peut être saisi directement par tout client de La Banque Postale, particulier ou professionnel. Les saisines peuvent aussi être présentées par des intermédiaires, dûment mandatés par les clients.
La saisine peut être initiée *via* Internet, mais elle doit être confirmée par l'envoi d'un dossier.
87 réclamants ont utilisé ce canal en 2012 contre 76 en 2011. Les saisines par Internet représentent 1,6 % du nombre total des litiges soumis au Médiateur.
Les saisines directes (93,8 % des dossiers reçus) ont enregistré une très légère décroissance (- 0,2 %) après plusieurs années d'augmentation (91,4 % en 2008 ; 92 % en 2009 ; 92,7 % en 2010 ; 94 % en 2011).

Les saisines par des intermédiaires sont en légère progression (+0,2 %) et représentent 6,2 % des saisines.
Près de la moitié des intermédiaires sont des tuteurs, curateurs, mandataires (48,3 %). Les autres principaux intervenants sont les autres Médiateurs (14,8 %) et les associations de consommateurs (17,4 %).
Les saisines à l'initiative de l'établissement de crédit (agents de La Banque Postale soumettant au Médiateur les problèmes rencontrés par leurs clients) sont en légère progression (21 saisines contre 13 saisines en 2011).

Origine de la saisine	Nb de dossiers reçus	% type saisine global	% type saisine dir./indirecte
Directe par le client :	**4 833**	**93,8 %**	**100 %**
- par courrier	*4 753*	*92,3 %*	*98,3 %*
- via Internet	*80*	*1,6 %*	*1,7 %*
Indirecte par un intermédiaire :	**317**	**6,2 %**	**100 %**
dont par Internet	7		
- association de consommateurs	*55*	*1,1 %*	*17,4 %*
- avocat ou conseil	*27*	*0,5 %*	*8,5 %*
- parlementaire ou autre élu	*9*	*0,2 %*	*2,8 %*
- autre médiateur	*47*	*0,9 %*	*14,8 %*
- à l'initiative de l'établissement de crédit	*21*	*0,4 %*	*6,6 %*
- tuteur, curateur ou mandataire	*153*	*3 %*	*48,3 %*
- autres	*5*	*0,1 %*	*1,6 %*
Total	**5 150**	**100 %**	



Analyse par thème des saisines

Le poids des litiges relatifs au fonctionnement du compte et aux moyens de paiement a fortement augmenté en 2012.

- Avec 1 682 saisines, le fonctionnement du compte représente 32,7 % des litiges portés à la connaissance du Médiateur, en augmentation de 11,6 % par rapport à 2011. Les révisions de découvert autorisé et les clôtures de compte sont à l'origine de cette progression. Les réclamations sur les frais bancaires sont en très forte augmentation, notamment ceux liés au fonctionnement du compte de dépôt.
- Avec 1 434 litiges portés à la connaissance du Médiateur, les moyens de paiement constituent la deuxième source de réclamations (27,8 % des litiges), en augmentation de 17,8 % par rapport à 2011. On relève une forte augmentation des virements frauduleux et des chèques volés remis à l'encaissement.

Avec le développement d'Internet et du commerce en ligne, de nombreux clients sont confrontés à des escroqueries, dont les procédés sont de plus en plus sophistiqués. Le Médiateur, dans son analyse, s'efforce de faire la part des choses entre la responsabilité éventuelle du client, sa confiance excessive, son manque de vigilance, et les procédures mises en place par La Banque Postale pour sécuriser les transactions. La délinquance astucieuse semble prospérer sur le terreau de la crise économique et de la naïveté de quelques clients.

Dans une moindre mesure, on constate aussi une augmentation des litiges portant sur les domaines suivants :

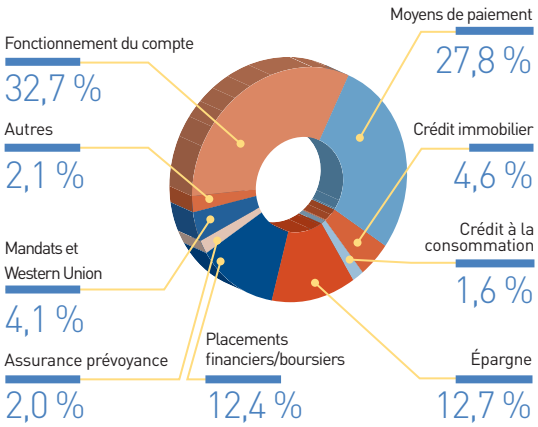
- le crédit à la consommation : 81 dossiers reçus représentant 1,6 % des litiges, en augmentation de 19 %. Les saisines ont concerné plutôt des refus de crédit, des recouvrements d'impayés, des problèmes de prise en charge des mensualités par l'assurance du prêt ;
- l'assurance/prévoyance : 103 dossiers représentant 2 % des saisines, en progression de 45 %. Les saisines émanent de clients souhaitant récupérer leurs cotisations ;
- l'assurance santé et les assurances IARD : le Médiateur n'ayant pas compétence en ce domaine, sauf en matière de contestation sur la commercialisation des produits, les litiges en question ont été classés dans la rubrique « divers », qui représente 2,1 % des litiges en 2012, contre 1 % en 2011.

***A contrario,* d'autres catégories de litiges sont en diminution :**

- l'épargne réglementée (- 69 saisines) ;
- les placements financiers et boursiers (- 87 saisines) ;
- le crédit immobilier (- 232 saisines).

En définitive, les affaires relatives au fonctionnement du compte courant et aux moyens de paiement ont représenté 60,5 % du nombre total des litiges, soit pratiquement 7 points de plus que l'année précédente (53,7 %). Cette surreprésentation du domaine MURCEF est symptomatique du contexte économique et de la prudence des ménages en matière d'investissements qu'il s'agisse de crédit immobilier, de crédit à la consommation ou de placements financiers.
L'année 2012 est donc très atypique par rapport aux années précédentes.

Répartition des dossiers reçus par thème







Dossiers non éligibles

Comme l'indique le tableau de la page suivante, le premier motif de non-éligibilité est la saisine prématurée du Médiateur ou **l'absence de traitement préalable dans les services.** Sont comptabilisées dans cette rubrique des premières réclamations et des réclamations très récentes que les services clients n'ont pu encore matériellement traiter.

L'absence de traitement préalable dans les services représente 74,3 % des dossiers non éligibles en 2012, en diminution par rapport à 2011 (79,1 %). Cette amélioration peut s'expliquer par diverses mesures prises par La Banque Postale pour faciliter le dépôt des réclamations, comme la création d'un espace réclamation sécurisé sur la Banque en ligne ou la création d'un formulaire de réclamation bancaire (FRB) mis à disposition des réclamants dans les bureaux de poste.

En saisissant le Médiateur sans démarche préalable auprès de la Banque, les clients font preuve peut-être de méconnaissance des règles de saisine du Médiateur, mais plus sûrement d'impatience dans la résolution de leur problème.

Tous ces dossiers sont donc réorientés vers les services, non pour des raisons de fond, mais pour des raisons de procédure. Le médiateur accuse réception au réclamant et transmet sa réclamation au service concerné. Le réclamant est informé qu'il peut représenter sa requête dans les deux mois s'il n'a pas obtenu de réponse à sa réclamation, ou s'il n'est pas satisfait de la réponse apportée. L'expérience montre que les dossiers de l'espèce sont examinés avec la plus grande attention et qu'ils ne donnent généralement pas lieu à nouvelle saisine. En 2012, 96 % des dossiers non éligibles envoyés dans les services pour traitement n'ont pas donné lieu à une nouvelle saisine du Médiateur, les clients étant satisfaits du traitement de leur dossier par La Banque Postale.

D'autres dossiers sont réorientés en raison de la non-compétence du Médiateur sur le fond des litiges.

Ainsi, **les demandes de remise de frais** représentent **4,3 %** des dossiers non éligibles en 2012 contre 2,7 % en 2011 et 1,2 % en 2010.
Cette augmentation des demandes pour ce motif traduit trois réalités différentes :

- la difficulté de certains clients à faire fonctionner leur compte dans une période de chômage, divorce, maladie, situation qui peut conduire jusqu'à l'exclusion bancaire ;
- la protestation, pas toujours motivée par la situation économique du réclamant, relative à la politique tarifaire pratiquée par la Banque, par exemple : frais de dossier succession, commissions d'intervention, commissions de mouvement sur les comptes professionnels... ;
- la contestation de l'application des tarifs en raison d'une erreur réelle ou supposée dans la mise en œuvre de la grille tarifaire.

Analyse par thème des litiges

Thèmes	Nb de dossiers reçus	Nb dossiers jugés éligibles et traités par le Médiateur
Fonctionnement du compte	**1 682**	**632**
Ouverture, clôture, transfert de compte	437	217
Découvert autorisé/non autorisé	309	81
Interdiction bancaire	209	89
Contestations d'écritures...	727	245
Moyens de paiement	**1 434**	**666**
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol...)	634	302
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification...)	452	215
Retraits guichets	18	7
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement...)	330	142
Ventes avec primes	**-**	**-**
Ventes groupées	**-**	**-**
Tarification	**349**	**73**
Tarification/fonctionnement du compte de dépôt	212	41
Tarification/fonctionnement du compte-titres	13	-
Tarification/moyens de paiement	70	13
Tarification/épargne	19	8
Tarification/crédit immobilier	21	8
Tarification/autres	14	3
Crédit Immobilier	**236**	**90**
Crédit à la consommation	**81**	**9**
Épargne (CEL, PEL, PEP, produits d'épargne réglementée...)	**655**	**329**
Logement	108	57
Ordinaire	547	272
Placements financiers/boursiers (opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...)	**640**	**252**
Assurance-vie	489	174
Compte-titres PEA	125	68
Autres produits	26	10
Assurance prévoyance	**103**	**38**
Autres	**319**	**83**
Mandats et Western Union	211	68
IARD	34	1
La Banque Postale Assurance Santé	6	-
Divers (saisines à objets multiples)	68	14
Total (hors tarification)	**5 150**	**2 099**





Hormis ce dernier cas, assez peu fréquent, où le Médiateur reste pleinement compétent, les autres demandes s'interprètent comme des demandes de dérogation aux tarifs pratiqués par La Banque Postale, en dehors de toute erreur de service. Or, par principe, le Médiateur ne s'immisce pas dans la **politique tarifaire** pratiquée par la Banque.

Sauf faute avérée de la Banque, le Médiateur se déclare non compétent sur les demandes relatives à **la politique commerciale (3,3 % des dossiers non éligibles) :** demandes de renégociation de prêts immobiliers, demandes d'exonération d'indemnités de remboursement anticipé de prêts immobiliers en dehors des cas prévus par la loi, contestations de la modification des dates de prélèvement du débit différé des cartes bancaires.

De même, il ne se prononce pas sur les demandes touchant à **la politique risque (3,9 %)** telles que : demandes de prêt à la consommation ou de rachats de crédits, demandes d'autorisation ou d'augmentation de découvert, sur **le domaine assurances (1,9 %)** comme les demandes de prise en charge de sinistres, de mise en jeu des garanties d'assurance et d'assistance des cartes bancaires, sur les problématiques touchant à **l'organisation des services (0,3 %),** à **l'accueil dans les bureaux (0,3 %),** à la circulation **de faux billets (0,2 %).**

Lorsque le Médiateur n'est pas compétent sur le fond du litige, il explique au réclamant la raison pour laquelle il décline sa compétence et oriente sa réclamation vers le service chargé de l'instruire et de lui répondre.

Dans la catégorie des dossiers non éligibles, figurent aussi ceux que le Médiateur renvoie pour réexamen dans les services, même si ces derniers ont apporté une réponse à la réclamation qui justifierait l'éligibilité du dossier. C'est la procédure d'**« envoi en recours vers les services »** qui représente **5,8 %** des cas d'inéligibilité recensés. Le Médiateur utilise cette procédure quand il considère qu'un réexamen du dossier par La Banque Postale est préférable à l'émission d'un avis. C'est généralement le cas lorsque la réponse du service est entachée d'une erreur manifeste d'appréciation, qui semble pouvoir être corrigée par un simple réexamen du dossier et plus rapidement que par l'émission d'un avis.

Lorsque le Médiateur est saisi de **contestations relatives à la gestion des contrats d'assurance,** il les transmet aux Médiateurs des établissements partenaires, principalement le Médiateur de CNP Assurances s'agissant de la gestion des contrats d'assurance-vie.
Les filiales Assurances IARD et Assurance Santé dépendent du Médiateur de la FFSA, mais le Médiateur de La Banque Postale peut se saisir d'un litige relatif à la vente d'un produit d'assurance. **L'envoi en recours vers d'autres Médiateurs** représente **5,1 %** des dossiers non éligibles.

Enfin, le Médiateur a estimé non éligibles pour absence de litige (0,3 %) des courriers comportant **des remarques très générales** ou des termes inappropriés.

Motifs invoqués pour les litiges estimés non éligibles	Nb de dossiers concernés	% dossiers concernés
Pas de traitement préalable par le Service Client	2267	74,3 %
Politique tarifaire	132	4,3 %
Action contentieuse en cours	3	0,1 %
Médiateur saisi en copie	7	0,2 %
Considérations générales ou inappropriées	9	0,3 %
Envoi en recours vers les services	176	5,8 %
Envoi en recours vers d'autres Médiateurs	157	5,1 %
Autres, dont	300	9,8 %
- Politique commerciale	*100*	*3,3 %*
- Politique du risque	*119*	*3,9 %*
- Domaine assurances	*57*	*1,9 %*
- Organisation des services	*9*	*0,3 %*
- Accueil bureaux	*8*	*0,3 %*
- Faux billets	*7*	*0,2 %*
Total	**3051**	**100 %**



Délais de traitement

La loi MURCEF fixe un délai de 2 mois au Médiateur pour rendre son avis. La période concernée par ce compte rendu, soit l'année 2012, considérée du 1er janvier au 31 décembre 2012 pour les réclamations reçues par le Médiateur, est donc prolongée jusqu'au 28 février 2013 pour l'instruction des affaires éligibles.

Les résultats mesurés à la fin du mois de février 2013 montrent que le Médiateur a émis ses avis dans le délai moyen de **45,2 jours** (42,8 jours en 2011), à compter de la date à laquelle il a accusé réception au réclamant.

Dans une organisation à flux tendu comme celle du Médiateur, les temps de traitement varient en fonction de différents paramètres, comme la complexité des litiges, le nombre d'affaires reçues, voire la disponibilité de l'équipe.

Le délai global de traitement, mesuré entre la date de réception de la saisine du requérant et la date de l'émission de l'avis passe de 50 jours en 2011 à **52,1 jours** en 2012. Ce temps inclut le temps de traitement des accusés de réception, qui est de 6,9 jours.

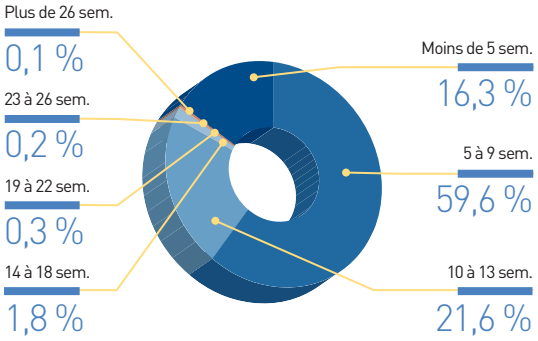
L'objectif d'un délai inférieur à 2 mois est donc parfaitement tenu, en moyenne.

Le temps moyen de réponse des services pour l'envoi au Médiateur des premières pièces nécessaires à l'instruction d'un dossier de médiation est de 20,5 jours, à rapprocher de 23,6 jours en 2011, soit un gain de 3,1 jours par dossier. Le temps moyen d'attente de toutes les pièces demandées aux différents services pour pouvoir commencer l'instruction en médiation est de 22,4 jours contre 25,9 jours en 2011, soit une amélioration de 3,5 jours.
La réactivité des services aux demandes de transmission de pièces s'est donc améliorée.

Le graphique ci-contre représente le temps de traitement en semaines des dossiers. Sur 2 099 dossiers, près de 76 % ont été traités en moins de 2 mois, un taux légèrement inférieur à celui de l'année 2011 (80,2 %). Certains dossiers, du fait de la multiplicité des intervenants, du temps de réunion des pièces, ou de leur complexité même, nécessitent un peu plus de temps d'instruction pour parvenir à une solution satisfaisante pour les parties. C'est plus particulièrement le cas des litiges « Mandats et Western Union » (54,2 % sont traités en 2 mois) en raison du délai nécessaire pour obtenir de Western Union les preuves internationales de paiement indispensables à l'instruction des litiges.

Délai global d'émission des avis à compter de la saisine des clients
(Moyenne effectuée en calculant le nombre de jours entre la date de création du dossier et la date d'envoi de l'avis)

Identification	Nb. jours
Fonctionnement du compte	48,3
Moyens de paiement	52,7
Crédit immobilier	55,8
Crédit à la consommation	35,0
Épargne	53,2
Placements financiers/boursiers	54,6
Assurances	47,4
Mandats et Western Union	68,4
Autres	45,3
Moyenne globale	**52,1**







Conclusions	Nombre	%
Favorable	931	44,4 %
Partiellement favorable	240	11,4 %
Défavorable	928	44,2 %
Total	**2099**	**100 %**

Nature des conclusions

Le Médiateur émet des avis écrits et motivés non susceptibles de recours devant les Tribunaux.

Les avis ont valeur de recommandation entre les parties. Le client ou La Banque Postale ne sont pas obligés d'accepter les conclusions formulées par le Médiateur et demeurent libres de porter le litige devant la juridiction compétente. Ces avis sont communiqués au réclamant, au Président du Directoire de La Banque Postale ainsi qu'au Directeur de l'entité concernée, chargé de la mise en œuvre.

En raison de la nature des litiges portés devant le Médiateur, le pourcentage d'avis favorables a diminué sensiblement par rapport à l'exercice 2011 (de 49,1 % en 2011 à 44,4 % en 2012).

Les conclusions défavorables représentent 44,2 % des litiges contre 40,5 % en 2011.

Dans 11,4 % des cas, le Médiateur a rendu un avis partiellement favorable ou a proposé un geste commercial.

Ces chiffres démontrent que près de 56 % des interventions devant le Médiateur étaient justifiées, au moins en partie. On peut espérer qu'elles ont permis de rétablir la confiance entre le client et l'Établissement financier.

Contestations d'avis

Bien que les avis émis ne revêtent aucune force contraignante pour La Banque Postale, celle-ci a suivi et mis en œuvre toutes les propositions faites par le Médiateur en 2012, comme c'était déjà le cas les années précédentes. La confiance que la Banque accorde à son Médiateur lui garantit une impartialité de jugement à l'égard des consommateurs. Le Médiateur prend soin de recueillir la position de la Banque sur chaque litige et de justifier son avis à l'égard des deux parties.

Une très large majorité des requérants accepte les conclusions du Médiateur. Dans 96 % des cas, l'avis rendu a permis de régler définitivement le litige, dès l'émission de l'avis. Dans 4 % des cas, les clients ont contesté l'avis rendu. En l'absence d'élément nouveau susceptible d'en modifier la conclusion, le Médiateur confirme sa position.

Les recours en justice contre une décision de La Banque Postale, après un avis motivé du Médiateur défavorable au plaignant, restent exceptionnels.

96 %

des avis émis ont permis de régler définitivement le litige





Aspects financiers

Le Médiateur a proposé d'indemniser **439 dossiers pour un montant de 534 344 €.** Le nombre de dossiers indemnisés a diminué de 53 dossiers par rapport à l'année précédente, mais le montant des indemnisations augmente de 37 860 € par rapport à 2011. L'échelle des indemnisations va de 0,9 € à 41 564 €.

L'accroissement se concentre sur deux postes de litiges :

- les moyens de paiement, qui représentent 36 % du montant des indemnisations. Ce poste est en hausse, pour la deuxième année consécutive, de 64 %, en raison du remboursement de quelques affaires de virements frauduleux ;
- les placements financiers et les assurances, qui représentent 39,2 % des indemnités versées. Ce poste, en diminution de 14 %, concerne des clients victimes de défauts de conseil avérés lors de placements financiers en 2000, qui observent toujours une forte moins-value potentielle, ou qui concrétisent leurs pertes.

Tous litiges confondus, le montant moyen par dossier indemnisé ressort à 1 217,2 €, contre 1 009,10 €, soit une augmentation de 20,6 %.

Identification	Nombre	Somme	Minimum	Maximum	Moyenne
Fonctionnement du compte	128	40 729,8 €	0,9 €	4 692,1 €	318,2 €
Moyens de paiement	123	195 566,8 €	5,0 €	41 564,7 €	1 590,0 €
Crédit immobilier	8	10 295,9 €	274,0 €	4 839,0 €	1 287,0 €
Crédit à la consommation	2	858,7 €	365,7 €	493,0 €	429,4 €
Épargne	48	61 332,5 €	10,0 €	7 800,0 €	1 277,8 €
Placements financiers/boursiers	106	209 666,9 €	1,8 €	23 000,0 €	1 978,0 €
Assurance prévoyance	7	5 870,1 €	15,0 €	2 500,0 €	838,6 €
Mandats et Western Union	15	9 698,6 €	21,0 €	2 114,3 €	646,6 €
Autres	2	325,0 €	100,0 €	255,0€	162,5 €
Total	**439**	**534 344,2 €**	**0,9 €**	**41 564,7 €**	**1 217,2 €**





EXEMPLES DE MÉDIATION

Les affaires résumées ci-dessous ont été retenues 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

Dette bancaire à la clôture

La convention de compte courant postal prévoit qu'après la clôture du compte, la Banque peut compenser toute créance certaine, liquide et exigible qu'elle détiendrait sur le client, avec le solde créditeur du compte devant lui être restitué.

LE LITIGE

Un compte courant est clos d'office sans préavis par un centre financier, parce qu'il présente un solde négatif depuis plus de 30 jours. Le recouvrement de la dette bancaire est confié à l'un des deux services spécialisés de la Banque. Un virement se présente alors, à destination du compte clos et au nom de son titulaire. Le service de recouvrement encaisse le virement sur un de ses comptes, effectue une compensation avec la dette bancaire et restitue le reliquat du virement à son bénéficiaire, par chèque tiré sur La Banque Postale. Le réclamant s'adresse alors au Médiateur pour contester cette compensation et obtenir la restitution de l'intégralité du virement.

L'ANALYSE

Le centre financier fait valoir que la dette est certaine, liquide et exigible et fonde son action sur l'autorisation contractuelle de compensation mentionnée dans la convention de compte courant postal. Mais le compte était clos à la date du virement, qui aurait donc dû être renvoyé à son émetteur pour ce motif. Le montant du virement n'a ainsi pas pu s'agréger au solde du compte clos et la compensation contractuelle ne peut pas s'opérer.

LA CONCLUSION

Le Médiateur a préconisé que le montant retenu sans base contractuelle soit restitué au réclamant, ainsi que les frais de réclamations et le différé de perception du montant résiduel du virement.

Base de calcul des frais bancaires de succession

Il résulte des tarifs publiés par La Banque Postale, rubrique « succession », que des frais forfaitaires, calculés en fonction des avoirs gérés au jour du décès, sont perçus sous la dénomination de « frais d'ouverture d'un dossier de succession ».

LE LITIGE

Le réclamant, qui se prévaut de l'absence d'ouverture de toute procédure successorale, au sens légal de ce terme, demande le remboursement de la somme de 185 € prélevée au titre des frais de dossier succession.

L'ANALYSE

En refusant le remboursement de ces frais, le centre financier estime avoir fait une stricte application des tarifs publiés, qui ont la même valeur contractuelle que la convention de compte courant postal (cf. préambule de cette dernière).

Cependant, le réclamant et son épouse étaient liés par un contrat de mariage, soumettant leurs patrimoines au régime de la communauté universelle de biens.

LA CONCLUSION

Le Médiateur rappelle d'abord qu'il a pour principe de décliner sa compétence sur les demandes relatives à la politique tarifaire pratiquée par La Banque Postale, qui ne relève pas, à proprement parler, du champ de la médiation. Puis il constate que, du fait du régime matrimonial du réclamant, La Banque Postale ne dispose d'aucune base de calcul lui permettant de déterminer un montant de « frais d'ouverture d'un dossier de succession » à percevoir.
Dans ces conditions, en raison du régime de la communauté universelle entre époux, le Médiateur a demandé à La Banque Postale de procéder au remboursement des frais.

Diminution d'une autorisation de découvert

En cas de surendettement, l'autorisation de découvert ne peut être diminuée qu'avec l'accord exprès du client (Loi Lagarde).

LE LITIGE

Monsieur L. reprochait à La Banque Postale d'avoir diminué son autorisation de découvert de 2 000 € à 1 500 € sans son accord. Monsieur L. précisait que La Banque Postale avait déjà diminué, une première fois, son découvert auto-





risé de 3000 € à 2000 €, en décembre 2011, au motif que le montant n'était pas adapté à sa situation, ce qu'il avait accepté. Le client prétendait que, pour la seconde diminution (de 2000 € à 1500 €), La Banque Postale n'avait pas respecté le code monétaire et financier. Arguant ne pas avoir donné son accord pour réduire son autorisation de découvert, Monsieur L. estime cette diminution illégale.

L'ANALYSE

Le Médiateur a rappelé que la convention de compte courant postal prévoit que La Banque Postale se réserve la possibilité de refuser l'octroi du découvert autorisé ou d'en modifier le montant initialement sollicité par le client et ce, sans avoir à en justifier. Pour toute modification à la baisse du découvert autorisé initiée par la Banque, le client est informé un mois avant son entrée en vigueur.
Au cas présent, Monsieur L. était soumis à une procédure de surendettement. Le Médiateur a rappelé les dispositions de l'article 38 de la loi n° 2010-1249 du 22 octobre 2010 portant réforme du crédit à la consommation, précisé à l'article L. 331-3 du code de la consommation, ainsi rédigé : *« La procédure est engagée devant la commission à la demande du débiteur… En cas de rejet d'un avis de prélèvement postérieur à la notification de la décision de recevabilité, l'établissement de crédit ou l'établissement de paiement qui tient le compte du déposant et les créanciers ne peuvent percevoir des frais ou commissions y afférents. »*
Dès notification de la recevabilité du dossier de surendettement, Monsieur L. a été inscrit dans un fichier informatique permettant d'éviter toute perception de frais de rejet de prélèvements pendant la période de surendettement.
En outre, le Médiateur a évoqué l'arrêté du 24 mars 2011, portant homologation de la norme professionnelle sur les relations entre les établissements teneurs de compte et leurs clients concernés par le traitement d'un dossier en commission de surendettement, qui a précisé les mesures à respecter par les établissements de crédit en ce qui concerne le maintien de la relation bancaire. La gestion du surendettement repose sur un accompagnement personnalisé permettant de mieux cerner la situation du client et d'adapter plus particulièrement les moyens de paiement à sa situation. Les consignes de La Banque Postale prévoient donc de proposer au client une diminution de son autorisation de découvert afin d'éviter toute aggravation du risque de solvabilité. Toutefois, en cas de refus, l'autorisation de découvert doit être maintenue sous réserve du respect par le client des clauses contractuelles (la durée maximum d'utilisation de découvert autorisé ne peut excéder 30 jours calendaires consécutifs).

Le Médiateur a constaté que La Banque Postale avait proposé au client une diminution de son autorisation de découvert initiale de 3000 € à 2000 € afin de l'adapter à sa situation, ce qu'il a accepté. Cependant, en date du 30 août 2012, La Banque Postale a décidé de diminuer l'autorisation de découvert de 2000 € à 1500 € sans obtenir l'accord de Monsieur L.

LA CONCLUSION

En n'obtenant pas l'accord exprès de Monsieur L. concernant la diminution de son autorisation de découvert, le Médiateur a reconnu que La Banque Postale n'avait pas respecté la procédure en vigueur. Dès lors, le Médiateur a précisé que si Monsieur L. refusait que son autorisation de découvert soit maintenue à la somme de 1500 €, La Banque Postale n'avait d'autre choix que de rétablir l'autorisation de découvert initialement accordée (2000 €).

Débit de 3000 € non justifié sur un compte

Tout réclamant à droit à des explications.

LE LITIGE

Monsieur H. a reçu un avis de débit de 3000 € sur son compte courant postal et il ne comprend pas cette opération. Il demande à son conseiller des explications sur ce retrait et il lui remet le document qu'il a reçu. Ce document est ensuite perdu dans les services. Pendant trois ans, le client poursuit sa demande d'explications, il écrit une multitude de lettres, envoie de nombreux mails, il obtient des rendez-vous qui sont le jour dit annulés. Finalement, il constitue un dossier d'une centaine de pages qu'il adresse au Médiateur.

L'ANALYSE

Le Directeur de La Poste concerné n'a pas souhaité faire de recherches sur cette opération de 3000 € et n'a pas envoyé au Médiateur de dossier sérieux. On peut seulement préciser que le client détenait à La Banque Postale 650000 € de placements.

LA CONCLUSION

Le Médiateur a émis l'avis que La Direction de La Poste concernée, agissant au nom et pour le compte de La Banque Postale procède à l'indemnisation de Monsieur H. en lui versant la somme de 3500 €.





Moyens de paiement

Opposition pour perte d'un chèque de banque formulée par La Banque Postale

Une opposition au paiement d'un chèque ne peut être faite que pour un des motifs prévus par la loi (art. L 131-35 CMF).

LE LITIGE

Monsieur C. conteste la mise en opposition pour perte, par La Banque Postale, d'un chèque de banque de 2 000 € qu'elle avait émis à son profit après avoir débité son compte courant postal du même montant. Il demandait l'émission d'un nouveau chèque de banque de 2 000 €.

L'ANALYSE

La Banque Postale reconnaît que c'est à tort qu'elle a indiqué « la perte » comme motif d'opposition au paiement du chèque de banque de 2 000 € qu'elle avait émis au profit de Monsieur C. Elle fait cependant valoir que si ce chèque de banque a été émis en contrepartie du débit de même montant du compte de Monsieur C., le solde réel de ce compte s'est révélé ultérieurement insuffisant à la suite de la reprise d'avoir d'un chèque de 2 000 € que Monsieur C. avait remis à l'encaissement et crédité antérieurement à l'émission dudit chèque de banque. Par la suite, le compte de Monsieur C. a été clôturé à sa demande.

Le Médiateur constate que Monsieur C. a remis à l'encaissement un chèque de 2 000 € le 13 décembre 2011. Ce chèque a été crédité sous réserve d'encaissement. Le 29 décembre 2011, La Banque Postale a émis un chèque de banque de 2 000 € au profit de Monsieur C. et elle a débité, en contrepartie son compte du même montant. Or, le 6 janvier 2012, la banque du tireur du chèque de 2 000 € que Monsieur C. avait remis à l'encaissement le 13 décembre 2011 a informé La Banque Postale que ce chèque avait déjà été encaissé sur un compte que Monsieur C. détenait dans une autre banque.

Le Médiateur a estimé, que si le motif invoqué par La Banque Postale pour s'opposer au paiement du chèque de banque qu'elle avait émis était certes erroné, il était établi que ce chèque de banque avait été émis sans contrepartie réelle, La Banque Postale n'ayant pas reçu de la banque tirée le paiement du chèque de 2 000 € qui avait déjà été crédité sur un autre compte de Monsieur C.

LA CONCLUSION

Le Médiateur a en conséquence émis un avis négatif sur la demande de Monsieur C. d'obtenir un nouveau chèque de banque.

Épargne

Contestation des intérêts perçus sur un compte sur livret

Le client n'a pas à subir les délais de traitement interne des opérations.

LE LITIGE

Madame K. ouvre un compte sur livret le 26 octobre 2011 et verse la somme de 100 000 €. Elle espère bénéficier du taux promotionnel qui lui a été annoncé lors de l'ouverture. En janvier 2012, elle constate sur le relevé de compte qu'elle reçoit que son compte sur livret a été ouvert le 18 novembre 2011 et que le montant des intérêts ne correspond pas à la rémunération au taux promotionnel annoncé de la somme de 100 000 € sur deux mois.

L'ANALYSE

Le centre financier qui gère le compte indique que l'ouverture du compte n'a été enregistrée que le 15 novembre 2011 et que le chèque de 100 000 € remis pour le premier versement n'a été encaissé que le 16 novembre 2011. De ce fait, les intérêts n'ont été calculés qu'à compter du premier jour de la quinzaine suivante, soit le 1er décembre.

Ces délais sont inexpliqués. De plus, la réclamation de la cliente déposée le 25 janvier 2012 n'a été traitée que le 29 mars 2012. Là encore le délai est inexpliqué.

LA CONCLUSION

Le centre a finalement admis que la cliente avait bien droit à quatre quinzaines d'intérêts et a versé sur son compte sur livret la somme complémentaire due.

Le Médiateur regrettant les délais de traitement constatés dans cette affaire, a considéré cette affaire close pour une médiation.



Calcul du versement complémentaire autorisé pour atteindre le nouveau plafond des dépôts sur Livret A fixé par le décret n° 2012-1056 du 18 septembre 2012

Rappel de la règle en matière de plafond du Livret A.

LE LITIGE

À la suite du relèvement du plafond du Livret A à 19 125 €, Madame X. contestait la position de La Banque Postale ne l'autorisant à effectuer qu'un versement limité à 1 277 € compte tenu de l'avoir de son Livret A de 17 848 €. Madame X. faisait référence à un article de presse précisant que le plafond des versements à prendre en compte est le plafond brut, sans tenir compte des intérêts qui ont été décomptés et qui ont pu contribuer à porter l'avoir du Livret A à un montant supérieur au plafond légal. Madame X. souhaitait donc faire un versement de 3 825 € sur son Livret A correspondant à la différence entre le nouveau plafond de dépôt (19 125 €) et l'ancien (15 300 €).

L'ANALYSE

Le Médiateur a informé la requérante qu'à la suite de l'augmentation du Livret A prévue par le décret du 18 septembre 2012, le ministère de l'Économie et Finances avait été amené à apporter les précisions suivantes : *« La loi dispose que les versements effectués sur un livret A ne peuvent porter le montant inscrit sur le livret au-delà du plafond (article L. 221-4 du code monétaire et financier). Il n'est donc pas possible pour un particulier d'effectuer un versement qui conduirait à dépasser ledit plafond de 19 125 €. Le relèvement du plafond intervenu le 1er octobre 2012 permet aux détenteurs d'un livret A d'effectuer des versements pour porter le solde de leur livret à 19 125 €. Le montant maximal de ces versements dépend du solde actuel du livret qu'il soit supérieur ou non à l'ancien plafond de 15 300 €. À titre d'exemple, un particulier avec un livret A dont le solde est de 17 000 € avant le relèvement du plafond (en raison de la capitalisation des intérêts) peut verser au maximum 2 125 € supplémentaires sur son livret. Conformément à la réglementation, ce plafond ne peut être dépassé que par la capitalisation des intérêts, qui intervient automatiquement au 31 décembre de chaque année ».*

LA CONCLUSION

Dans ces conditions, le Médiateur s'est trouvé sans moyens pour demander à La Banque Postale d'accepter un versement supérieur à celui calculé en fonction des précisions apportées par le ministère de l'Économie et des Finances.

Retraits au guichet d'un Bureau de poste

Les guichetiers exposent la responsabilité de la Banque lorsqu'ils réalisent des opérations sans vérification suffisante de l'identité du client.

LE LITIGE

Monsieur T. a saisi le Médiateur, par l'intermédiaire de son avocate, afin de demander le remboursement de deux retraits, d'un montant respectif de 1 360 et 514,90 €, effectués au guichet d'un Bureau de poste en région parisienne, alors qu'il affirmait s'être trouvé à cette date dans le sud de la France. Il demandait également une compensation financière correspondant à ses frais d'avocat.

L'ANALYSE

Il appartient à La Poste, agissant pour le compte de La Banque Postale, de s'assurer, lors d'un retrait au guichet, que la personne effectuant le retrait est bien titulaire ou mandataire sur le compte, notamment, que la signature apposée sur le bordereau de retrait correspond bien à la signature enregistrée dans le dossier d'ouverture du client, et que la pièce d'identité présentée n'est pas falsifiée. En l'occurrence, le Médiateur a constaté que la signature présente sur les bordereaux de retrait était différente de la signature habituelle de Monsieur T., comme de celle enregistrée dans son dossier d'ouverture.

LA CONCLUSION

Le Médiateur a donc recommandé à La Banque Postale de rembourser à Monsieur T. le montant des retraits contestés. Par contre, il a estimé ne pas devoir réclamer à la Banque le remboursement des frais d'avocat, considérant que la procédure devant le Médiateur est gratuite.





Crédit immobilier

Annulation d'une offre de Prêt à taux zéro

La Banque Postale est tenue de respecter les conditions d'éligibilité du Prêt à taux zéro.

LE LITIGE

Monsieur H. conteste l'annulation d'une offre de Prêt à taux zéro qui lui avait été faite et qu'il avait acceptée.
Monsieur H. relate avoir fourni à l'entreprise chargée d'exécuter des travaux l'offre de Prêt à taux zéro émise par La Banque Postale. Par la suite, après avoir transmis la facture concernant ces travaux, La Banque Postale lui a demandé de restituer l'acompte de 2 250 € qu'elle lui avait versé au motif que le financement d'une « micro-station » n'ouvrait pas droit à un tel prêt. Monsieur H. conteste cette décision, considérant que La Banque Postale n'aurait pas dû émettre une offre de Prêt à taux zéro sachant qu'une micro-station n'est pas finançable par le biais d'un Prêt à taux zéro.

L'ANALYSE

Le Médiateur constate que lorsque Monsieur H. a déposé sa demande de Prêt à taux zéro, il a fourni un devis d'une entreprise mentionnant la « fourniture et la pose d'un ensemble phytéolio bio réaction système 5 000 EH5 avec évacuation des effluents dans le fossé ». Il n'est pas précisé dans ce document qu'il s'agit d'une micro-station. La Société de Gestion du Fonds de Garantie de l'Accession Sociale à la Propriété (SGFGAS), organisme chargé de contrôler le respect de la réglementation concernant l'octroi de Prêts à taux zéro, précise que l'Établissement de crédit contrôle, sous sa responsabilité, l'éligibilité des emprunteurs et des travaux à financer, sur la base des déclarations de l'emprunteur et des professionnels. Or, au cas particulier, le devis fourni par Monsieur H. était accompagné d'une attestation établie par un technicien agissant pour le compte du délégataire pour le contrôle du projet d'assainissement. Cette attestation certifie que « les travaux prévus respectent les prescriptions techniques définies en application de l'article R. 2224-17 du code général des collectivités territoriales et que le dispositif ne consomme pas d'énergie ».
Le Médiateur a donc estimé que l'émission d'une offre de Prêt à taux zéro par La Banque Postale n'était pas fautive, le SGFGAS admettant que les Établissements de crédit ne sont pas des experts du secteur du bâtiment.
Toutefois, par la suite, Monsieur H. a transmis une facture précisant la fourniture et la pose d'une « micro-station TRICEL PGP avec évacuation des eaux traitées par poste de relevage ». Cette facture ne correspondait pas au devis initialement fourni et de plus, le mode d'évacuation des effluents était modifié car il était initialement prévu qu'il se fasse dans le fossé.

LA CONCLUSION

Compte tenu que la SGFGAS excluait les micro-stations des travaux éligibles au Prêt à taux zéro et que la facture transmise ne correspondait pas au devis initialement fourni, le Médiateur s'est estimé sans moyens pour demander à La Banque Postale de maintenir l'offre de Prêt à taux zéro et il a préconisé qu'il soit proposé au client de souscrire un prêt-travaux classique.

Assurance prévoyance

Remboursement des cotisations versées sur un contrat de prévoyance

Le client est responsable des déclarations faites lors de la souscription d'un contrat.

LE LITIGE

Madame A. demande au Médiateur d'intervenir dans le litige qui l'oppose à La Banque Postale Prévoyance au sujet d'un contrat de prévoyance qu'elle a souscrit en 2006. Elle estime que son état de santé à l'époque l'excluait de ce contrat et que La Banque Postale n'aurait pas dû accepter sa souscription.

L'ANALYSE

En 2006, une cliente souscrit un contrat de prévoyance qui prévoit le versement à sa famille d'un capital garanti en cas de décès ou d'invalidité totale de l'assuré. Lors de la souscription d'un tel contrat, les formalités médicales sont réduites à une déclaration d'état de santé simplifiée. Madame A. a rempli et signé en 2006 un document intitulé « déclaration d'état de santé » sur lequel il est indiqué entre autres mentions qu'elle n'est pas atteinte d'une affection cardiaque ou vasculaire. Le contrat a été normalement enregistré et la cotisation correspondante a été prélevée à partir de 2006.
En 2011, Madame A. demande la résiliation de son contrat et précise que, disposant d'une carte d'invalidité qu'elle a obtenu à la suite d'une opération cardiaque subie en 2003, elle ne rentrait pas dans les critères d'adhésion. À ce titre, elle demande le remboursement des cotisations perçues. La Banque Postale Prévoyance lui répond que sa demande d'adhésion était parfaitement recevable dans la mesure où elle avait déclaré en 2006 n'être atteinte d'aucune affection.

LA CONCLUSION

Au vu du document signé par la cliente, le Médiateur ne peut que confirmer la réponse faite par La Banque Postale Prévoyance.





Placements financiers

Rachat et annulation d'un Plan d'Épargne Retraite Populaire (PERP)

La loi n° 2003-775 portant réforme des retraites a créé les PERP, placement de long terme en vue de la retraite. Sauf cas de force majeure, il n'est pas possible de procéder à un rachat partiel sur ces plans.

LE LITIGE

Mademoiselle C. estimait que le PERP qu'elle avait souscrit en 2008 ne correspondait pas à ses besoins et demandait en conséquence à La Banque Postale de lui restituer les sommes investies sur ce contrat.

L'ANALYSE

À la suite de la vente d'un bien immobilier, Mademoiselle C. a placé moins de 4 % du fruit de celle-ci sur un PERP. Le conseiller financier avait pris soin, dans le respect de la loi n° 2005-1564 dite « DDAC », de préciser l'objectif poursuivi par la cliente à cette occasion, en l'occurrence « préparer sa retraite ». Il était par ailleurs dûment rappelé sur la demande d'adhésion signée par Mademoiselle C. que les versements de cotisation donnent droit à des points de retraite qui déterminent, le moment venu, le montant de la rente viagère versée à l'adhérent.

LA CONCLUSION

Le Médiateur ne pouvait considérer dans de telles circonstances que l'investissement était manifestement exagéré au regard du patrimoine de la cliente et retenir le défaut de conseil, ce qui ne pouvait le conduire à demander aux services de La Banque Postale de restituer à Mademoiselle C. les sommes investies sur ce PERP.

Il en allait différemment pour Monsieur M.

LE LITIGE

L'assuré relatait qu'il était en arrêt de travail, à la suite d'un grave accident du travail au moment de son adhésion à un Plan d'Épargne Retraite Populaire.

L'ANALYSE

Sa situation d'invalidité, reconnue postérieurement à la souscription, était constitutive d'un cas de force majeure autorisant le rachat d'un PERP. Mais, les délais de prescription en la matière ne permettaient plus aux services de gestion de l'assureur de faire droit à sa demande de rachat.

Le Médiateur de La Banque Postale s'est rapproché du Médiateur de CNP Assurances. Ils ont estimé, au regard des circonstances de l'espèce, que la pertinence même de cette adhésion n'était pas démontrée compte tenu de l'état de santé de Monsieur M. au moment des faits.

LA CONCLUSION

Le Médiateur a dès lors demandé l'annulation de ce contrat afin que l'intégralité des sommes versées sur celui-ci soit restituée à Monsieur M.

Pertinence des saisines en matière d'assurance-vie

Le Médiateur ne peut modifier la clause bénéficiaire retenue par le souscripteur d'un contrat d'assurance-vie.

LE LITIGE

Madame T. contestait la qualité des conseils prodigués à son père lors d'un versement ultérieur qu'il avait effectué sur son contrat d'assurance-vie. Se croyant bénéficiaire en cas de décès, la requérante indiquait « avoir insisté auprès de son père pour qu'il réalise cette opération, tant celle-ci paraissait logique pour limiter les frais de succession ». Constatant toutefois après le décès de l'assuré qu'elle n'était pas bénéficiaire de ce contrat, Madame T. suggéra une erreur de conseil et un abus de faiblesse afin de « récupérer les 30 000 € malencontreusement retirés de (son) héritage ».

L'ANALYSE

L'étude du dossier ne conduisait pas à relever d'erreur de conseil compte tenu du patrimoine du client mais aussi sous l'angle de la rémunération des sommes placées ou sur le plan fiscal et successoral.

LA CONCLUSION

Le Médiateur fut dès lors sans moyens pour demander à La Banque Postale ou aux services de l'assureur de modifier les conséquences financières de la clause bénéficiaire retenue par l'adhérent et incidemment de faire verser la somme de 30 000 € à Madame T.





Imposition des plus-values suite à une vente de titres

Le conseiller bancaire doit s'assurer que l'opération proposée à ses clients n'a pas de conséquence fiscale défavorable.

LE LITIGE

Monsieur et Madame B. sont contactés en décembre 2010 par leur conseiller qui les informe que le seuil de cessions de valeurs mobilières déclenchant l'imposition des plus-values va être supprimé. Il les invite à effectuer une vente de titres pour profiter en 2010 de l'exonération en matière de taxation des plus-values. Le montant de la vente ayant été supérieur au seuil de cession de valeurs mobilières, les clients ont dû acquitter l'impôt sur les plus-values.

L'ANALYSE

Les clients détenaient quatre parts d'un fonds commun de placement. Le conseiller les incite à vendre ces quatre parts. En même temps que l'ordre de vente daté du 17 décembre, il adresse au centre financier une note mentionnant « attention, vendre si l'action vaut moins de... € pour ne pas dépasser le seuil de cessions, si problème me contacter au 06... ». Le conseiller demandait donc au centre de vérifier que cette vente n'aurait pas de conséquences pour les clients en matière d'imposition des plus-values.

Dans le dossier transmis par le centre financier, une note indiquait : « message du 21 décembre : suite à appel téléphonique du conseiller le 21 décembre, faire la vente ». Le Médiateur n'a pu établir si le conseiller avait véritablement été appelé et s'il avait donné son accord pour la vente des quatre titres, après avoir vérifié que le montant de la vente ne dépassait pas le seuil de cessions, ou bien si l'accord a été donné uniquement pour répondre à la demande du centre qui ne pouvait plus attendre pour passer l'ordre de vente. Quoi qu'il en soit, le montant réel de la vente ayant été supérieur au seuil de cessions, le document faisant état d'un accord du conseiller pour effectuer la vente engage la responsabilité de la Banque en ce qui concerne le dépassement du seuil de cessions et l'imposition de la plus-value qui en a résulté.
Les clients ont fait valoir qu'ils n'étaient pas demandeurs de cette opération de vente et que n'étant pas conseillers financiers ils ont fait confiance à leur interlocuteur. De plus, n'ayant pas besoin de cet argent, ils ont replacé le produit de la vente sur un contrat d'assurance-vie.

LA CONCLUSION

La faute de conseil étant avérée, le Médiateur a émis l'avis que La Banque Postale indemnise Monsieur et Madame B. et leur verse une somme de 3 527 € correspondant à l'impôt sur la plus-value qu'ils ont dû acquitter.



APPRÉCIATION D'ORDRE GÉNÉRAL SUR L'ÉVOLUTION DES LITIGES

La Banque Postale a validé en 2012 le schéma de mise en conformité de son organisation de traitement des réclamations avec la recommandation de l'Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP) du 15 décembre 2011 et l'instruction 92-07 de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF). Des travaux sont en cours concernant les informations à apporter sur la banque en ligne, la modification des imprimés (relevé de compte, contrats-types, conventions de compte, plaquettes tarifaires), l'amélioration du système d'information, les modèles de lettres... La Banque Postale a notamment fait le choix de créer un niveau intermédiaire appelé « Recours », entre les centres financiers et le Médiateur et à mettre l'accent sur l'amélioration d'ensemble de la relation clientèle. L'activité de médiation de La Banque Postale devrait évoluer progressivement dans un sens favorable aux clients, à la Banque, au Médiateur.

Aujourd'hui, certains clients s'adressent au Médiateur pour déposer une toute première réclamation en raison de leur difficulté à identifier le service qui peut la traiter. Le verso du relevé de compte ne mentionne de façon explicite qu'une seule adresse, celle du Médiateur. Il en résulte pour celui-ci un travail important de réorientation des dossiers, dont un certain nombre relève de la gestion courante et un taux d'éligibilité à la médiation qui baisse au fur et à mesure que grossit, année après année, le flot des réclamations. Par ailleurs, lorsque les réclamants ont déposé leur première réclamation auprès d'un Service Client, ils ne sont pas toujours informés qu'ils ont la possibilité de contester la décision auprès du Médiateur.

La clarification du message « résoudre un différend » au verso des relevés de compte et sur tous les documents à destination des clients (convention de compte, plaquettes tarifaires...), avec l'indication de l'adresse d'un service « recours », avant l'adresse du Médiateur, permettra à La Banque Postale de recueillir les réclamations de premier niveau, qui ne relèvent pas à proprement parler de la médiation.

En complément de ce dispositif, l'indication systématique, par tous les services ayant répondu à une réclamation, des autres voies de recours amiables possibles, dont la saisine du Médiateur, devrait permettre à ce dernier d'instruire davantage de litiges qui n'ont pas trouvé de solution et de consacrer davantage de temps à tenter de résoudre les insatisfactions.

L'année 2013 sera probablement, pour la médiation de La Banque Postale, une année de transition, qui nécessitera l'apprentissage de nouveaux réflexes de la part des clients, mais aussi de la part des services clients de premier niveau et enfin la montée en compétence du nouveau service « recours ».

Le Médiateur sera attentif au bon déploiement de ce dispositif qui devrait lui permettre d'accompagner La Banque Postale dans la poursuite de son développement respectueux des clients, tout en préservant les valeurs de la médiation bancaire.



RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

Le Médiateur de La Banque Postale a formulé, le 12 novembre 2012, sept propositions pour l'amélioration des services, adressées au Président du Directoire de La Banque Postale.
La Banque Postale a répondu le 31 janvier 2013 à chacune des recommandations.

Dénomination de certains frais bancaires

La brochure tarifaire intitulée « conditions et tarifs des prestations financières applicables aux particuliers » comporte, en page 21, une rubrique « succession » qui recense notamment des « frais d'ouverture d'un dossier de succession ». Ces frais, calculés en fonction du montant des avoirs du titulaire décédé, sont perçus sous cette dénomination, ce qui constitue un « irritant », source d'incompréhension entre La Banque Postale et ses clients.
En effet, La Banque Postale, qui n'est pas un notaire, n'effectue aucune gestion successorale au sens strict. Or, la dénomination retenue le fait croire aux héritiers, qui estiment que les frais sont indûment perçus lorsqu'il n'y a aucune ouverture de succession, du fait de la situation matrimoniale et/ou patrimoniale du défunt.
Lorsque le Médiateur est saisi de ce type de litige, il tente d'apaiser le réclamant en expliquant que la formulation retenue ne correspond pas à l'accomplissement d'actes successoraux, mais à la perception de frais bancaires proportionnellement aux avoirs recensés du défunt.
Les clients de la Banque pourraient mieux comprendre le bien-fondé de son action et le nombre de ces litiges pourrait être sensiblement réduit, si l'intitulé des « frais de succession » pouvait être modifié afin de devenir : « frais bancaires successoraux » et « frais bancaires successoraux annuels ».

Réponse de La Banque Postale

Afin de clarifier le terme « Frais d'ouverture d'un dossier de succession », La Banque Postale a décidé de faire évoluer ce libellé, figurant dans la rubrique « Succession », de la manière suivante : « Frais d'ouverture de dossier ».
De plus, la précision suivante va également être apportée : « Commission de gestion de dossier, perçue à l'édition de l'actif successoral, en fonction du montant des actifs détenus à La Banque Postale ».
Ces évolutions (libellé et précision) seront effectives dès la prochaine mise à jour des conditions tarifaires prévue le 1er juin 2013 et disponible dès le 1er avril 2013 pour la clientèle.

Risque associé aux augmentations de découvert à l'initiative de La Banque Postale

Un nombre significatif de dossiers soumis à l'avis du Médiateur présente une particularité relative à l'autorisation temporaire de découvert. Le problème est lié aux fortes variations du montant de cette autorisation, à la hausse comme à la baisse, sur des délais courts, sans demande préalable des titulaires de compte.
Le cas type est celui d'un salarié dont le revenu mensuel est légèrement supérieur au SMIC et qui bénéficie initialement d'une autorisation temporaire de découvert de 300 à 500 €. Puis le compte reçoit un certain nombre de crédits ponctuels, qui en augmentent l'avoir pendant un ou deux trimestres. Ce constat d'augmentation de l'avoir moyen ne semble pas s'accompagner d'une analyse qualitative ou prospective et le client reçoit tout à coup une notification contractuelle d'augmentation d'autorisation de découvert pour un montant équivalent, voire supérieur, à son salaire mensuel. Naturellement, en cette période de particulière fragilité économique de la clientèle des particuliers, le titulaire utilise l'autorisation, puis ne parvient pas du fait de son revenu régulier à combler le découvert dans le délai contractuel de 30 jours et se retrouve avec d'importants prélèvements de frais bancaires, qui aggravent encore sa situation économique. Enfin, dans un délai d'au plus 60 jours, sur simple notification, le client, que la Banque a incité à consommer au-delà de ses moyens, se trouve privé d'autorisation de découvert et de carte bancaire, voire frappé d'interdiction bancaire.
Lorsque le Médiateur est saisi de ce type de litiges, il est contraint de constater que La Banque Postale, qui disposait des moyens de connaître la situation de son client, aurait dû éviter de l'inciter à consommer au-delà du revenu mensuel régulièrement domicilié sur le compte courant. En effet, cette incitation, qui permet dans un premier temps à la Banque de percevoir des frais bancaires, lui fait dans un second temps courir le risque de se voir reprocher une rupture brutale et unilatérale de crédit à l'égard d'une clientèle fragile que les récentes dispositions législatives (Loi Lagarde) ont souhaité protéger.
Ce risque pourrait être couvert par la création d'une obligation de faire valider la résultante de l'analyse informatique de la situation du compte courant par un responsable du Centre financier concerné. Cette proposition pourrait trouver à s'appliquer lorsque l'augmentation de l'autorisation temporaire de découvert envisagée par le système concernerait une clientèle fragile dont on a constaté que l'avoir moyen du compte a été augmenté de façon occasionnelle.



Réponse de La Banque Postale

La révision automatique du découvert permet de l'adapter chaque année à l'évolution des besoins et de la situation financière des clients, en particulier à partir du fonctionnement du compte.
Le montant des revenus ou des flux confiés par le client à la Banque est l'un des éléments qui entre en considération dans le calcul du montant de découvert autorisé, ainsi que d'autres éléments tels que les informations communiquées par le client ou les données connues par le système informatique de La Banque Postale.
D'autre part, cette révision fait suite aux travaux du CCSF, suite à la publication du rapport Pauget-Constans, sur la tarification bancaire qui préconise l'adaptation périodique du découvert.
Dans l'hypothèse d'une diminution du montant de découvert, le client est informé un mois avant la prise d'effet afin d'être en mesure d'adapter la gestion de son compte.
Si le montant du découvert est augmenté, le client est immédiatement informé de la mise à jour sur son relevé de compte et sur l'espace sécurisé de la Banque en Ligne, dans l'onglet « découvert ».
La récurrence du process (mensuel) automatique, ainsi que les volumétries concernées ne permettent pas de faire valider les résultats du score, programmés en fonction de la politique des risques de La Banque Postale, par un responsable du Centre Financier.
Par ailleurs, le découvert autorisé est une facilité de caisse proposée au client, qui lui permet de bénéficier d'une souplesse ponctuelle dans la gestion de sa trésorerie afin de faire face à des dépenses imprévues, de pallier les décalages de trésorerie ou d'éviter ainsi le désagrément des rejets d'opérations et des frais associés.
Le montant du découvert figure sur son relevé de compte et sur Internet dans l'Espace Client, à sa disposition de l'utiliser ou non, pendant une durée maximale de 30 jours consécutifs en fonction de ses besoins.
Toutefois, si le client ne souhaite pas bénéficier de cette augmentation, il a la possibilité d'en demander à tout moment la révision par écrit, courrier ou messagerie sécurisée, auprès de son Centre Financier.

Lissage des prêts immobiliers

Suivant le type d'acquisition, les prêts immobiliers sont parfois scindés en plusieurs financements. Un prêt immobilier peut être décomposé comme suit : un prêt Pactys Liberté sur une durée de 120 mois (premier suffixe) et un prêt Pactys Sérénité Plus (prêt à palier) sur une durée de 240 mois (second suffixe) pour l'acquisition d'un appartement en VEFA (Vente en l'État Futur d'Achèvement). Le prêt Pactys Sérénité Plus est un prêt à palier qui s'adapte aux autres prêts constituant le financement du projet afin de lisser la mensualité globale sur toute la durée du prêt. Les tableaux d'amortissement prévisionnels remis au client avec l'offre de prêt prévoient ainsi des mensualités à rembourser dont le montant global reste constant sur toute la durée de financement du prêt. Ces tableaux d'amortissement prévisionnels ne sont, toutefois, valables que si les deux suffixes entrent en amortissement au même moment.

Or, pour ce type d'acquisition, les fonds sont généralement débloqués au fur et à mesure de l'avancée des travaux. Dès lors, la date d'entrée en amortissement (déblocage total des fonds) des deux suffixes est souvent différente.
Suite à l'entrée en amortissement des deux suffixes, j'ai pu constater sur les tableaux d'amortissement définitifs transmis aux clients que le lissage du prêt immobilier n'était pas automatiquement effectué. En effet, j'ai remarqué que lorsque le prêt Pactys Liberté entrait en amortissement avant le prêt Pactys Sérénité Plus, le montant global des échéances défini dans le tableau d'amortissement prévisionnel n'était plus assuré. Dans la plupart des dossiers qui m'ont été transmis, suite au paiement de la dernière échéance du premier suffixe, une certaine durée (correspondant à la différence entre les dates d'entrée en amortissement des deux suffixes), s'écoule avant que le deuxième palier du prêt Pactys Sérénité Plus ne commence à être remboursé. Durant ce laps de temps, les intérêts restent, toutefois, à honorer.
Le Centre National du Crédit, vers lequel je me suis tourné, m'a indiqué que le prêt n'était lissé que sur demande spécifique du client auprès du Centre financier.
Par conséquent, estimant que le prêt Pactys Sérénité Plus permet d'obtenir une mensualité constante pendant la durée de financement du projet, il paraîtrait souhaitable que le lissage des prêts soit effectué automatiquement sans que le client ne soit contraint d'en faire la demande.





Réponse de La Banque Postale

Les financements dans le neuf (VEFA, construction de maisons individuelles ou projets de travaux) sont accompagnés d'une période d'anticipation au cours de laquelle des appels de fonds successifs sont réalisés.
Les outils historiques de La Banque Postale n'optimisaient pas ces financements. Les prêts n'étant pas liés les uns aux autres, ils entraient en amortissement indépendamment les uns après les autres.
La mensualité globale pouvait ainsi être déformée par un décalage des échéances si une formule de lissage avait initialement été proposée au client.
Le nouvel outil d'instruction des crédits immobiliers de La Banque Postale (LogIC) qui sera déployé en totalité d'ici la fin janvier 2013, apporte une solution à ce point soulevé.
Dans le cadre des financements dans le neuf avec des déblocages successifs, tous les prêts qui composent l'offre entrent au même moment en amortissement lors du dernier déblocage du dernier prêt de l'offre. Cette nouvelle fonctionnalité est systématique pour tous les financements de cette nature.
L'offre gagne en clarté. Le plan de financement est plus lisible et conforme à ce qui a été annoncé au client y compris en cas de lissage. Par ailleurs, la gestion de la trésorerie du foyer est optimisée car il n'y a plus de paiement d'échéances avec amortissement.

Devise de transfert utilisée pour les virements à l'international sur la Banque en Ligne

Pour effectuer un virement à l'international, le client peut utiliser la Banque en Ligne ou remplir une demande d'ordre de transfert de fonds international sur support papier qu'il adressera à son Centre financier. Or, lorsque le client utilise la Banque en Ligne, il n'est pas suffisamment informé que les fonds sont automatiquement transférés dans la devise d'émission utilisée par La Banque Postale.
Ainsi, dans le cas d'un virement réalisé sur la Banque en Ligne d'un montant de 1 000 euros vers un compte en Arabie Saoudite géré en euros, le client n'a pas le choix de la devise d'émission dans laquelle sera transféré le montant. En effet, le système de transfert *via* la Banque en Ligne est automatisé et simplifié. En fonction du pays destinataire, la devise de transfert de fonds s'inscrit d'office lors de la saisie sur la Banque en Ligne. Le montant est ainsi converti et transféré dans la devise d'émission utilisée par La Banque Postale pour les échanges avec le pays destinataire. Dans le cas d'espèce, l'Arabie Saoudite étant dans l'espace US Dollar, la somme de 1 000 € est d'office transférée en US Dollars. Le compte en Arabie Saoudite étant géré en euros, un double change est appliqué. Avant de confirmer le virement, le client est en mesure de constater à la rubrique « Montant et Frais » que les fonds vont être transférés en US Dollars puisqu'il est indiqué que le montant du transfert est de xx euros et que le montant transféré est de xx US Dollars. Cette information indiquée en dernier lieu semble, toutefois, peu compréhensible pour le client.
Dès lors, pour transférer des euros sur un compte bancaire hors de l'espace SEPA *(Single Euro Payment Area)* géré en euros, le client n'a d'autre choix que de remplir l'imprimé d'ordre de transfert de fonds à l'international (système « Target ») et de l'adresser ensuite à son Centre financier. L'agent de saisie des virements internationaux pourra ainsi sélectionner la banque intermédiaire la mieux adaptée à l'opération.
Par conséquent, afin que le client soit parfaitement informé de cette particularité, il paraîtrait souhaitable qu'il soit mentionné sur la Banque en Ligne à la rubrique « devise de transfert » que « le montant sera automatiquement transféré dans la devise d'émission utilisée par La Banque Postale avec le pays destinataire, devise qui peut être différente de celle choisie ».

Réponse de La Banque Postale

Lors de la saisie d'un virement international sur la Banque en Ligne, il est proposé au client deux devises au choix :

- l'Euro afin de permettre à notre client s'il le souhaite de saisir son virement dans la même devise que celle de son CCP ;
- la devise retenue pour l'échange avec notre partenaire vers le pays choisi selon les possibilités de nos accords de correspondant.

Ainsi par exemple vers le Canada sont proposés l'Euro et le Dollar Canadien, vers les USA ou la Russie sont proposés l'Euro et l'US Dollar.

Avant de valider définitivement son virement, notre client est pleinement informé d'une part du montant en Euros qui lui sera débité, mais aussi du montant et de la devise utilisés pour le transfert qui sont affichés à la rubrique « Montant transféré ». La devise de transfert est déterminée de la façon suivante :

- si le pays n'est ouvert qu'aux échanges en devises, le « Montant transféré » sera systématiquement libellé en devises. C'est par exemple le cas pour le Canada où un virement saisi en Euros sera systématiquement converti en Dollars Canadiens ;





- si le pays est ouvert aux échanges en devises et en Euros, alors un virement saisi en Euros n'est pas converti et le « Montant transféré » demeure libellé en Euros. C'est par exemple le cas pour la Russie.

Ainsi notre client sait toujours exactement quel est le « montant transféré » et la devise utilisée pour le transfert. Pour les pays vers lesquels le service est ouvert, il peut émettre un virement international en devises ou en Euros.

Amélioration de l'information relative au paiement des frais de transfert de fonds internationaux

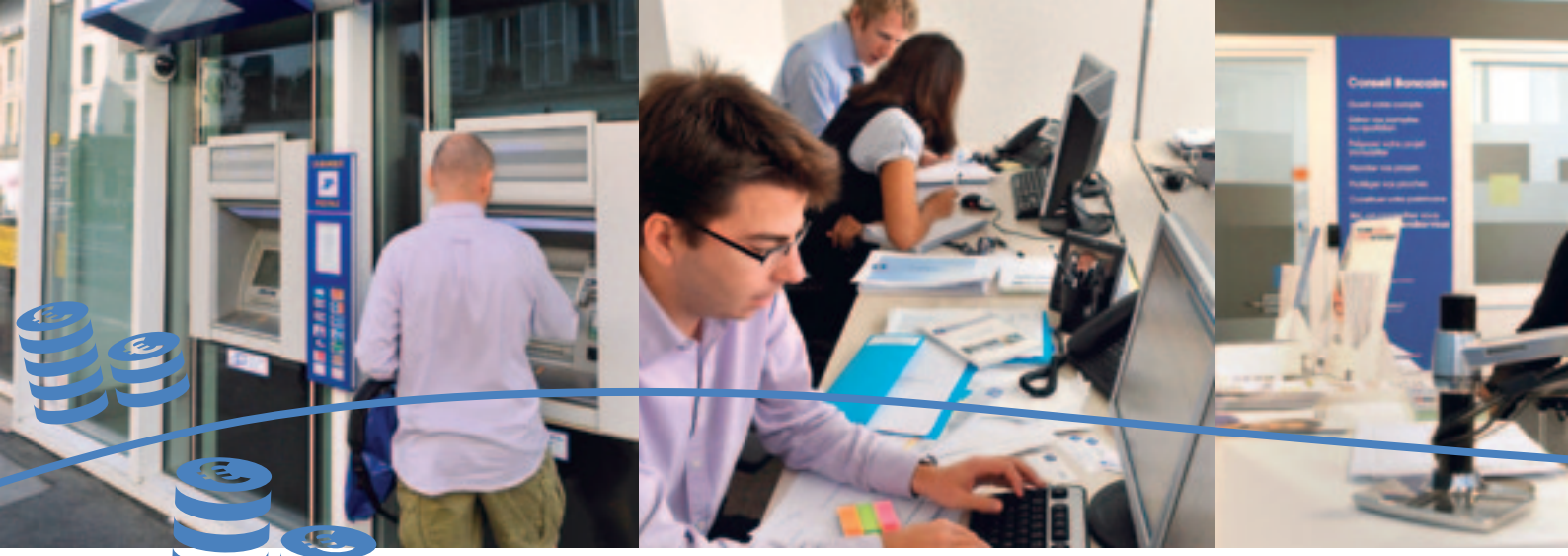
Les conditions et tarifs des prestations financières applicables aux particuliers prévoient à la rubrique « virements hors de l'Espace SEPA » que « les frais de correspondant étranger sont à la charge du bénéficiaire ». Cette brochure tarifaire prévoit également une option « frais de correspondant à la charge de l'émetteur » en précisant « tarif spécifique par pays ». De même, l'imprimé « ordre de transfert de fonds international » que doit remplir un client qui souhaite transférer des fonds sur un compte géré par une banque à l'étranger prévoit une case intitulée « frais de correspondant étranger à ma charge » pour des virements hors de l'espace SEPA.
À l'occasion du traitement de dossiers dont il a été saisi, le Médiateur a observé que lorsque La Banque Postale utilise le circuit TARGET pour l'exécution de virement en euros à destination du Canada, par exemple, le système n'autorise qu'un partage des frais entre émetteur et bénéficiaire. L'émetteur, qui avait demandé que les frais de correspondant étranger soient à sa charge, découvre que la somme transmise au bénéficiaire a été amputée de frais prélevés par une banque intermédiaire.
Il en résulte, pour l'émetteur, un vif mécontentement et un sentiment d'avoir été trompé, le bénéficiaire lui reprochant de ne pas lui avoir fait parvenir la somme requise.
Il est regrettable qu'aucune réserve ne soit faite, tant dans la brochure tarifaire que sur l'imprimé « ordre de transfert de fonds international » sur d'éventuels cas où cette possibilité de prise en charge totale des frais par l'émetteur n'est pas offerte ou techniquement impossible.
À défaut de pouvoir transmettre au bénéficiaire le montant d'un virement net de frais, il paraîtrait donc souhaitable de clarifier l'imprimé « ordre de transfert de fonds international » ainsi que la brochure tarifaire, en émettant une réserve sur la possibilité de prise en charge des frais de correspondant étranger par l'émetteur.

Réponse de La Banque Postale

Le cas évoqué est un cas particulier. En effet, la réclamation de notre client concerne une période où sont apparues des difficultés à faire transiter les virements demandés en Euros vers le Canada *via* le circuit habituel. C'est pourquoi nous avons dû utiliser temporairement le circuit TARGET2 où l'option OUR « frais à la charge du donneur d'ordre » ne pouvait pas être respectée.
Ces difficultés ont été aujourd'hui résolues et désormais les ordres de virements adressés en Centre financier pour un virement net de frais en Euros vers le Canada sont exécutés conformément au souhait du client.

Clôture d'un Plan d'Épargne en Actions

Les clients qui souhaitent clôturer leur Plan d'Épargne en Actions adressent le plus souvent un courrier soit à leur conseiller soit au Centre financier pour demander la clôture dudit plan.
Or, une clôture de Plan d'Épargne en Actions ne peut intervenir que lorsque tous les titres figurant sur le plan ont été vendus et que l'argent correspondant a été transféré sur le compte espèces.
Une demande formulée sur papier libre est jugée insuffisante par le service des valeurs mobilières car il ne spécifie pas le sort réservé aux titres détenus. L'imprimé intitulé « demande de clôture de Plan d'Épargne en Actions » que les clients peuvent établir au Bureau de poste, même s'il mentionne la vente de tous les titres présents, est lui aussi parfois considéré insuffisant par le Centre financier car, s'agissant d'actions cotées, des précisions quant aux ordres de vente doivent être spécifiées. Lorsqu'il n'y a que des OPCVM, cet imprimé pourrait suffire pour la vente des titres, mais souvent le centre des valeurs mobilières exige des ordres de vente pour chaque valeur détenue.
Tout retard dans l'exécution d'un ordre de clôture de PEA a des conséquences financières pour le client car le cours des titres vendus peut fluctuer dans des proportions importantes.
Il conviendrait donc de rappeler aux services – conseillers et Centres financiers – que ces opérations de clôture de PEA doivent être mises en œuvre rapidement et que l'absence d'un élément comme un ordre de vente doit immédiatement être portée à la connaissance du client ou du conseiller afin que tous les éléments nécessaires à l'opération de clôture soient disponibles dans les meilleurs délais.



Réponse de La Banque Postale

Lors d'une demande de clôture de PEA, les conseillers peuvent se référer à la procédure rédigée à cet effet. Cette procédure indique que le conseiller doit recueillir les instructions du client quant au devenir des titres détenus dans le PEA (Transfert de titres sur un compte-titres ordinaire ou vente des titres).
Afin de traiter les demandes clients avec le niveau de qualité requis, les éléments de procédure vont être revus et vont mettre l'accent sur la nécessité de demander très précisément au client ce qu'il souhaite faire des titres en portefeuille. Ces opérations devront être prises en charge par le conseiller en présence du client et en amont de l'envoi de la demande de clôture en Centre financier (ordre de vente au comptant pour les titres vifs, ordre de rachat pour les OPCVM). Dans le cas contraire, les instructions devront être adressées au Centre financier sur les imprimés adéquats (demande de transfert de titres par le client).

Un message va être également rédigé à l'attention des conseillers pour rappeler la problématique (insatisfaction et risque de perte financière pour le client) et rappeler la nécessité d'appliquer la procédure de demande de clôture d'un PEA.

Optimisation du montant des rachats partiels par la prise en compte des abattements sur les intérêts

Les rachats effectués sur les contrats d'assurance-vie après huit ans de détention sont fiscalisés après application d'un abattement de 4 600 € pour une personne célibataire, veuve ou divorcée ou 9 200 € pour un couple marié ou pacsé soumis à imposition commune.
Il importe dès lors, dans l'hypothèse d'un rachat partiel, que les conseillers bancaires puissent déterminer de manière précise le montant de la plus-value dégagée à cette occasion (qui constitue l'assiette taxable) afin d'optimiser le montant du rachat envisagé et limiter ainsi la fiscalité supportée par l'assuré.
Je relève toutefois que les outils dont disposent les conseillers ne permettent pas à ce jour de chiffrer la plus-value concernée, ce qui conduit un nombre croissant de requérants à invoquer une insuffisance d'information, voire un défaut de conseil, dans le but d'obtenir le remboursement de leurs impôts par La Banque Postale.

Il serait donc souhaitable que les conseillers bancaires puissent identifier le montant de l'assiette taxable afin de prodiguer des conseils qui optimisent le montant des rachats opérés et valorisent ainsi leur professionnalisme.

Réponse de La Banque Postale

La Banque Postale est bien consciente de l'importance du sujet pour la clientèle et des améliorations à réaliser afin que la force de vente puisse communiquer sur ces éléments.
À cet effet, il est prévu dans le plan d'actions informatique 2013 de mettre à disposition des conseillers un outil adapté de simulation permettant de déterminer les impacts fiscaux d'un rachat sur un contrat d'assurance.



CHARTE DE LA MÉDIATION DE LA BANQUE POSTALE

1. La Banque Postale propose gratuitement à ses clients un service de médiation pour le règlement des désaccords qui n'auraient pas trouvé de solution auprès de ses services.

2. Le Médiateur est choisi par La Banque Postale en raison de sa compétence et de son impartialité.

3. En cas de réclamation, chaque client doit s'adresser en premier lieu à son centre financier ou à son bureau de poste. En cas de désaccord sur la réponse, le client peut déposer un recours auprès des mêmes services.

4. Si, à la suite de cette procédure préalable, le litige n'est pas résolu ou s'il n'a pas été répondu à la demande écrite du client dans un délai de deux mois, le Médiateur de La Banque Postale peut, en dernier recours, être saisi. La saisine doit être réalisée par écrit à l'adresse suivante :

   Le Médiateur de La Banque Postale
   Case postale G 009
   115, rue de Sèvres
   75275 PARIS CEDEX 06

5. Le Médiateur de La Banque Postale peut être saisi par tout client de La Banque Postale.

6. Étant une instance d'examen amiable des réclamations, le Médiateur de La Banque Postale ne peut plus être saisi lorsqu'une procédure judiciaire est engagée ou un jugement prononcé.

7. Le Médiateur de La Banque Postale n'acceptera pas le dossier des clients qui n'auront pas respecté la procédure préalable précisée au point 3.

8. Le Médiateur de La Banque Postale est tenu de statuer dans les deux mois à compter de sa saisine. La prescription des actions relatives au litige porté à la connaissance du Médiateur de La Banque Postale est suspendue à compter de la saisine et ne recommence à courir qu'à compter de l'avis rendu par le Médiateur de La Banque Postale. Les avis du Médiateur de La Banque Postale sont formulés par écrit et motivés.

9. Le client ou La Banque Postale ne sont pas obligés d'accepter les avis formulés par le Médiateur de La Banque Postale et demeurent libres de porter le litige devant la juridiction compétente.

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

11. L'activité du Médiateur de La Banque Postale est encadrée par le Comité de la médiation bancaire, garant de son indépendance. Le Médiateur de La Banque Postale établit chaque année un compte rendu d'activité qui est transmis au Gouverneur de la Banque de France et au Président du Comité consultatif du secteur financier, ainsi qu'au Président du Conseil de surveillance de La Banque Postale et au Président du Directoire de La Banque Postale.



Annexes

ANNEXES

Protocole d'accord actualisé entre les associations de consommateurs agréées et La Poste relatif au Médiateur du Groupe La Poste

Le protocole d'accord du 10 juillet 1989 définit la nature et le cadre des rapports entre les Associations de consommateurs agréées[1] et La Poste en vue de contribuer à l'amélioration des relations de celle-ci avec les consommateurs par le biais d'une structure de concertation organisée.

Par un protocole signé le 8 février 1995, les Associations de consommateurs agréées et La Poste ont créé le Médiateur de La Poste et convenu des modalités de ses interventions.

Après plus de dix années de fonctionnement, les Associations de consommateurs agréées et La Poste souhaitent actualiser les modalités d'intervention du Médiateur du Groupe La Poste, afin de prendre en compte notamment les évolutions du contexte dans lequel elles s'inscrivent.

Plusieurs textes de référence ont modifié les modalités d'intervention du Médiateur :

- la loi Murcef du 11 décembre 2001 ;
- l'avis du Conseil national de la consommation sur la médiation du 7 juillet 2004 ;
- la loi relative à la régulation des activités postales du 20 mai 2005, créant l'autorité de régulation des communications électroniques et des postes.

De plus, la prise en compte du projet de directive européenne conforte la place que l'intervention du Médiateur doit prendre dans les dispositifs de résolution des litiges autant en matière civile que commerciale.

Par ailleurs, l'évolution du Groupe La Poste au cours des dix dernières années invite également à adapter le texte de référence.

L'objectif de La Poste est de remplir ses missions et d'assurer son développement grâce à une meilleure écoute des demandes des consommateurs et de leurs représentants agréés.

Les contrats de plan successifs entre l'État et La Poste ont prévu notamment que celle-ci mette en place des dispositifs améliorant le traitement des réclamations.

C'est dans le cadre de cette politique que le Président du Groupe La Poste a décidé de créer un nouveau processus de traitement des réclamations des clients grand public dont la généralisation sera effective au plan national fin 2005. Cette démarche répond à la demande des Associations de consommateurs agréées depuis 1995. Ce projet a fait l'objet d'une concertation régulière sur la mise en œuvre du nouveau processus.

L'instance interne de médiation qui contribue à résoudre les différends individuels ou collectifs opposant à La Poste les consommateurs, mais aussi sa clientèle professionnelle, voire les élus, peut ainsi être saisie lorsque les parties n'ont pas trouvé d'accord.

De plus, afin de créer les conditions de mise en œuvre des principes de ce nouveau protocole, le Président de La Poste demande aux directeurs de La Poste d'organiser dans chacun des départements au minimum une réunion annuelle de concertation avec les représentants locaux des Associations de consommateurs agréées.

Cette réunion, conduite par le directeur départemental de La Poste Grand Public, inclura la présentation du rapport annuel du Médiateur et sera le lieu où toutes les questions contribuant à l'amélioration des produits et des services pourront être abordées pour l'ensemble des métiers du Groupe.

Les Associations de consommateurs agréées et La Poste ont donc décidé de signer la présente actualisation du protocole.

1 – Principes

En amont de la saisine du Médiateur, La Poste a prévu que tout consommateur peut déposer une réclamation dans l'établissement de son choix. Le consommateur doit recevoir une réponse sur sa réclamation dans un délai ne devant pas excéder 21 jours calendaires.

1.1. Le Médiateur inscrit son action dans les cinq directions suivantes :

- trouver des issues à des litiges qui perturbent la bonne intelligence entre La Poste et les consommateurs ou les clients ;
- proposer des voies de résolution aux différends collectifs pour lesquels les processus et procédures de concertation ont abouti à une situation de blocage ;
- imaginer des solutions équitables et acceptables à ces situations conflictuelles ;
- favoriser l'adaptation aux évolutions et renforcer la cohérence comme l'efficacité de la méthode et des principes selon lesquels La Poste traite les réclamations et les litiges ;
- contribuer à la prévention des causes de mécontentement et des situations conflictuelles.

1.2. Le Médiateur est nommé par le Président de La Poste ; il choisit une personnalité reconnue pour sa connaissance de La Poste mais aussi pour une indépendance et une ouverture d'esprit qui garantissent l'impartialité de ses avis.

(1) Associations de consommateurs agréées, conformément au code de la consommation.

2 – Saisine

2.1. Les consommateurs et les clients professionnels peuvent saisir directement le Médiateur. La formalisation de la demande par courrier est préconisée, car elle permet de disposer des éléments nécessaires à un examen efficace de celle-ci.

2.2. Les Associations de consommateurs agréées demeurent un intervenant privilégié pour le Médiateur pour toute situation qu'elles souhaitent porter à sa connaissance et pour tout client souhaitant bénéficier de leur accompagnement. Par ailleurs, dans le cadre du nouveau processus de traitement des réclamations, les Associations de consommateurs agréées disposent d'une capacité directe de contact avec l'instance de recours mise en place dans chacun des métiers du Groupe La Poste.

2.3. Les Associations de consommateurs agréées s'accorderont en tant que de besoin avec le Médiateur sur les modalités précises selon lesquelles elles le saisissent, en fonction notamment de leur organisation ou de leur mode de fonctionnement spécifique.

2.4. Les maires, présidents de conseils généraux et régionaux, parlementaires français et européens peuvent également saisir le Médiateur notamment lorsque le différend en cause concerne les relations de La Poste avec la collectivité dont ils sont les élus.

Le Médiateur peut également être saisi par le Président de La Poste, le directeur général, les directeurs du siège, les directeurs territoriaux et les directeurs à compétence nationale.

3 – Champ de compétence

3.1. Le Médiateur est saisi des contestations entre La Poste et les consommateurs ou leurs représentants agréés, quand elles découlent de l'offre de produits ou de services, ou de sa mise en œuvre – ce qui, par exemple, inclut les différends relationnels tout comme ceux qui sont en rapport avec la présence postale.

3.2. Le Médiateur ne peut intervenir sur les litiges qui mettent en cause une décision de justice devenue définitive ou qui résultent de textes législatifs ou réglementaires auxquels La Poste est soumise et sur lesquels elle ne dispose d'aucune marge de manœuvre. Dans ce cas, le Médiateur peut néanmoins suggérer, comme il est prévu ci-dessous (§ 6), les modifications qui lui paraîtraient susceptibles d'apporter des solutions à ce type de conflits.

3.3. Les litiges qui peuvent opposer, soit à titre individuel, soit à titre collectif, La Poste et ses agents ou anciens agents, lorsque le litige relève principalement de cette qualité, ne sont pas dans le champ de la compétence du Médiateur, ni ceux qui peuvent survenir entre La Poste et ses fournisseurs.

3.4. La compétence du Médiateur s'étend aux filiales du Groupe La Poste et à leurs établissements. Les partenariats commerciaux en lien avec l'activité ou les missions du Groupe La Poste entrent également dans le champ de compétence.

3.5. La saisine du Médiateur est sans effet sur les éventuels délais de prescription des recours et n'interdit en rien aux consommateurs et à leurs représentants de faire valoir leurs droits devant les instances compétentes dans les délais voulus. Les signataires tiennent cependant compte que la loi Murcef du 11 décembre 2001 prévoit une suspension des délais de prescription pendant les deux mois donnés au Médiateur pour rendre son avis.

4 – Spécificité de la médiation

4.1. Le Médiateur remplit sa mission en toute indépendance. Afin d'assurer les conditions d'impartialité du Médiateur :

4.1.1. Le Médiateur est directement rattaché au Président du Groupe La Poste ;

4.1.2. Il dispose d'un budget et de moyens d'investigation propres.

4.2. Le Médiateur prend uniquement en considération :

4.2.1. Les affaires qui ont déjà fait l'objet d'une réclamation formelle pour lesquelles les autres voies de recours interne non contentieuses sont épuisées, et auxquelles La Poste a apporté une réponse négative.
Il peut également être saisi des affaires auxquelles La Poste n'a pas donné de réponse dans un délai de deux mois. Le dépôt éventuel d'un appel interne fait courir un nouveau délai de deux mois ; ces délais pourront être allongés en application d'accords internationaux ou lorsque la complexité du problème ou la multiplicité de partenaires notamment étrangers nécessitent une étude ou des recherches complexes. Le Médiateur, s'il est saisi, apprécie la légitimité de ces prorogations et de ces allongements de délais.

4.2.2. Les différends pour lesquels les procédures ou les processus de concertation ont abouti à une situation de blocage. Il appartient au Médiateur, s'il est saisi, de la constater et d'intervenir, ou d'indiquer aux parties le processus ou la procédure de concertation susceptibles de résoudre le litige en question.

4.3. Le Médiateur émet des avis non susceptibles de recours. Ils ont valeur de recommandation entre les parties. Ils sont communiqués au Président de La Poste et aux Directeurs du siège, Directeurs territoriaux et Directeurs des Directions à compétence nationale, et aux Présidents de filiales compétents, pour prendre une décision en la matière, ainsi qu'à la personne qui a saisi le Médiateur. Le Médiateur peut, en tant que de besoin, demander aux services concernés de bien vouloir reprendre l'étude d'un dossier s'il lui paraît que celle-ci n'a pas pris en considération des éléments importants ou nouveaux.

Si La Poste n'entend pas suivre l'avis du Médiateur, sa décision est prise et signée personnellement par le Président et notifiée au demandeur.

Dans ce cas, une information spécifique des Associations de consommateurs agréées aura lieu, au minimum lors de la présentation du rapport annuel du Médiateur, qui doit inclure un paragraphe sur ce sujet.

5 – Conditions de l'intervention

5.1. Le Médiateur apprécie si la saisine répond aux conditions requises.

Si la demande concerne un litige qui ne s'inscrit pas dans le champ de compétence du Médiateur, celui-ci en informe le requérant.

Si le litige s'inscrit dans le champ de compétence du Médiateur, mais qu'il n'a pas été examiné par les services compétents de La Poste, ou que les voies de recours interne ne sont pas épuisées, le Médiateur transmet l'affaire au service de La Poste qui lui paraît compétent d'après les renseignements que lui a fournis le requérant, et il en informe ce dernier ; dans ce cas, le service compétent tient informé le Médiateur des suites données à l'affaire.

Si le litige répond aux conditions de saisine, le Médiateur informe le requérant du caractère d'éligibilité de la situation qu'il a porté à sa connaissance et l'informe, pleinement et par écrit, des modalités précises et du déroulement du processus du traitement de sa demande, qu'il va mettre en œuvre, ainsi que ses conséquences.

5.2. Si l'affaire relève de la compétence du Médiateur, il l'instruit après en avoir informé le demandeur et le Directeur du service concerné. Si la saisine émane d'un responsable qualifié de La Poste, il en informe de même l'autre partie.

5.3. Le Médiateur dispose auprès des services concernés de La Poste, sans délai et à la demande, des éléments et documents qui lui sont utiles, et peut enquêter en toute transparence sur pièce et sur place, consulter ou auditionner les agents concernés, recevoir les parties.

Il est tenu au secret professionnel et veille en particulier à ce qu'aucune mention permettant l'identification des personnes dont le nom lui est révélé ne soit faite dans les documents publiés sous son autorité.

5.4. Le Médiateur rend ses avis dans les deux mois.

Si la complexité du dossier ou toute autre cause entraîne un dépassement de ces délais, il en informe la personne concernée et l'Association de consommateurs agréée ou le responsable de La Poste qui l'a saisi et l'autre partie, en indiquant les raisons de ce dépassement.

6 – Propositions pour l'amélioration des services

6.1. Le Médiateur propose au Président de La Poste toute mesure de caractère général lui paraissant susceptible soit d'améliorer les rapports entre La Poste et les consommateurs ou leurs représentants agréés, soit d'optimiser le traitement des litiges ou leur prévention.

6.2. S'agissant de dispositions spécifiques qui pourraient être prises au niveau local, il les propose dans les mêmes conditions aux Directeurs concernés.

6.3. Il avertit les responsables de La Poste de tout risque de litige qu'il pourrait déceler en leur faisant part de ses éventuelles suggestions.

7 – Rapport annuel

Le Médiateur présente, une fois par an, au Président de La Poste, un rapport sur son activité qui fait l'objet d'un examen par le Comité exécutif du Groupe. Ce rapport contient en particulier les propositions pour l'amélioration des services évoquées ci-dessus. Il est présenté aux Associations de consommateurs agréées, au cours d'une réunion plénière de concertation ; il est rendu public, ainsi que les remarques qui pourront être faites lors de cette présentation qui, si d'autres organismes concernés par la mission du Médiateur en font la demande, n'est pas exclusive.

8 – Information du Médiateur

Afin de pouvoir mener ses missions en toute connaissance de cause, le Médiateur reçoit de la Direction générale, les informations lui permettant de connaître la politique menée par La Poste ; il est tenu informé par les Directeurs du siège et par les Directeurs territoriaux des décisions prises dans les domaines touchant à sa compétence et doit être consulté lors de leur préparation.

9 – Relations du Médiateur

9.1. Le Médiateur entretient des relations suivies avec les responsables fonctionnels et opérationnels de La Poste et avec les Associations de consommateurs agréées afin de créer un climat propice à la résolution d'éventuels litiges, voire d'en prévenir l'éclosion.

9.2. Il noue des contacts avec les autres institutions de médiation en France et en Europe, afin de faire bénéficier sa fonction et La Poste de leur expérience.

10 – Moyens de travail du Médiateur

10.1. La Poste met à la disposition du Médiateur les moyens lui permettant de remplir sa mission. Il dispose de moyens en personnel et de fonctionnement ; il bénéficie en tant que de besoin, et dans les conditions fixées avec leurs responsables, du concours des services du siège et des services territoriaux de La Poste.

10.2. Des correspondants du Médiateur sont désignés par leurs Directeurs respectifs dans les Directions du siège, dans les Directions territoriales et, en tant que de besoin, dans les Directions à compétence nationale. Ils ont pour fonction de faciliter l'exécution des missions du Médiateur.

11 – Information des consommateurs

La Poste veille à ce que les missions et les conditions de saisine du Médiateur reçoivent une publicité qui permette aux consommateurs qui le souhaitent de faire appel à lui selon les modalités prévues dans l'avis du Conseil national de la Consommation du 7 juillet 2004.

12 – Évaluation des missions du Médiateur

12.1. Les conditions de saisine et les missions du Médiateur pourront être modifiées par voie d'avenants, à la lumière de l'expérience, notamment à la suite de la présentation de son rapport annuel.

12.2. Une concertation sur le fonctionnement de l'institution de médiation sera conduite annuellement notamment à l'occasion de la réunion plénière au cours de laquelle est présenté le rapport du Médiateur.

13 – Reconduction et dénonciation

Le présent protocole est conclu pour une durée indéterminée ; néanmoins chaque signataire peut librement dénoncer le présent protocole qui toutefois continuera de lier les autres signataires.

Fait à Paris, le 6 octobre 2005

ANNEXES

Charte Médiation Consommation

Préambule

Créée par la loi n° 2010-737 du 1er juillet 2010, la Commission de la Médiation de la Consommation (CMC) est chargée d'émettre des avis et de proposer des mesures de toute nature pour évaluer, améliorer et diffuser les bonnes pratiques de médiation non judiciaire en matière de consommation.

La Commission de la Médiation de la Consommation est une instance indépendante, composée d'un(e) président(e), de cinq représentants des consommateurs, de cinq représentants des professionnels et de deux personnalités qualifiées.

Cette commission n'a pas vocation à traiter des dossiers de médiation, mais à participer activement au développement d'une médiation de qualité en matière de consommation.

Lors de l'installation de la Commission le 20 octobre 2010, le secrétaire d'État en charge de la Consommation lui a notamment donné pour mission d'élaborer une Charte des bonnes pratiques de la médiation. L'objet de cette Charte est d'établir les principes et les règles à respecter par les Médiateurs, ainsi que par les entreprises, secteurs et administrations qui mettent en œuvre un dispositif de médiation.

La présente Charte s'inscrit dans le cadre de la directive européenne 2008/52/CE du 21 mai 2008 « sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale ».

Elle servira de socle à l'évaluation par la Commission des pratiques des différents Médiateurs.

Article 1 – Définition de la Médiation Consommation

La médiation de la consommation est un processus structuré dans lequel le Médiateur a pour mission de faciliter la résolution d'un différend entre deux parties, dont l'une est un professionnel et l'autre un consommateur, personne physique intervenant en dehors de son activité professionnelle. La médiation est menée par le Médiateur avec impartialité, compétence et efficacité.

La médiation est un processus librement accepté par les parties. Ces dernières sont et restent libres d'interrompre, poursuivre, conclure ou non, la médiation qu'elles ont entreprise. La médiation impose aux parties une obligation de loyauté se caractérisant par une volonté de collaborer entre elles et de satisfaire aux demandes d'information du Médiateur.

Le recours à la médiation est gratuit pour le consommateur.

La médiation est un processus confidentiel, sauf si les parties en conviennent autrement.

Article 2 – La Commission de la Médiation de la Consommation (CMC)

La CMC est chargée d'évaluer les bonnes pratiques de médiation. Dans ce cadre, la CMC est saisie ou se saisit pour avis de tout nouveau projet de charte de médiation afin de s'assurer que les conditions de sa mise en place et de son fonctionnement sont conformes à la présente Charte. La CMC procède à la même évaluation en ce qui concerne les médiations de la consommation existantes. À la suite de cette évaluation, la CMC invite le Médiateur à adhérer à la présente Charte. Il figurera alors en qualité de Médiateur signataire de la présente Charte sur le site de la CMC : www.mediation-conso.fr

Le Médiateur pourra faire mention de ce référencement en indiquant « Médiation reconnue par la Commission de la Médiation de la Consommation (CMC) ».

Un consommateur pourra informer la CMC de la mauvaise application des dispositions de la présente charte par tout Médiateur référencé. La CMC pourra retirer de son site tout Médiateur ayant des pratiques ou un fonctionnement non conformes à la présente charte.

Article 3 – Le Médiateur

Article 3.1. – Garanties d'impartialité et d'indépendance
Le Médiateur doit présenter les garanties nécessaires d'impartialité et d'indépendance dans l'exercice de ses fonctions. Il doit également bénéficier de la confiance des parties. À cet effet, il est prévu les règles suivantes :

- un avis consultatif des associations de consommateurs agréées peut être sollicité pour sa nomination ;
- dans le cas d'une médiation d'entreprise, sa nomination ainsi que son rattachement se font au plus haut niveau ;
- lors de sa nomination, le Médiateur s'engage à signaler toute incompatibilité ou tout conflit d'intérêt pouvant survenir au cours de son mandat ;
- le mandat du Médiateur a une durée déterminée qui doit être suffisante pour assurer une stabilité et une continuité dans les affaires traitées : une durée de trois ans minimale, renouvelable dans les mêmes formes que celles de la nomination, est appropriée ;
- un Médiateur ne peut être révoqué pendant la durée de son mandat, sauf pour des motifs légitimes. Il ne peut cumuler sa fonction de médiation avec toute autre fonction au sein de l'entreprise ou du secteur ;

- le Médiateur doit disposer de moyens de fonctionnement en propre, notamment d'un budget autonome et d'une équipe dédiée appropriés à ses besoins. Son champ de compétence doit être le plus large possible ;

- le Médiateur est une personne identifiée. Lorsqu'il existe une instance de médiation, cette instance est représentée par son président.

Article 3.2. – Garanties de compétence et d'efficacité
Le Médiateur est choisi pour ses qualités humaines et sa compétence. Le Médiateur justifie, selon le cas, d'une formation ou d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation de la consommation. Il s'engage à actualiser régulièrement ses connaissances. Une formation juridique ou spécifique au domaine n'est pas indispensable, mais le Médiateur doit pouvoir faire appel en cas de besoin à une assistance juridique ou technique.

Article 4 – Processus de Médiation

Article 4.1. – Information et communication
L'entreprise disposant de son propre Médiateur ou les entreprises ayant recours à un Médiateur sectoriel informent les consommateurs de façon appropriée sur l'existence du Médiateur, son rôle, son champ de compétence, la gratuité de la procédure, les modalités de saisine et la possibilité pour le consommateur de se faire assister par toute personne de son choix.

Tout document contractuel approprié entre le professionnel et le consommateur doit mentionner les coordonnées du Médiateur.

L'information sur le Médiateur est communiquée notamment *via* les sites Internet des entreprises ou secteurs concernés, et doit être facilement accessible.

La possibilité de s'adresser au Médiateur, avec ses coordonnées et ses modalités de saisine, est indiquée lors de la réponse négative du dernier niveau de recours interne.

La communication sur le Médiateur ne doit jamais être utilisée à des fins publicitaires.

Article 4.2. – Saisine
Le Médiateur ne peut être saisi qu'après épuisement des recours du consommateur auprès des services chargés de la clientèle ou, en l'absence de réponse de ces services, dans un délai prévu qui ne peut être supérieur à deux mois.

L'existence d'un Service Client/service consommateur adapté et de qualité est essentielle au bon fonctionnement de la médiation, mais ne peut se confondre avec cette dernière.

La saisine du Médiateur doit être faite par écrit et transmise par courrier, courriel ou fax. Toute demande de médiation donne lieu à un accusé de réception.

Il est recommandé que le Médiateur réoriente au bon niveau de réclamation le dossier qui lui a été adressé prématurément.

S'il se déclare incompétent, le Médiateur doit informer le consommateur par écrit.

En cas de pluralité de systèmes de médiation, le consommateur est libre de saisir le Médiateur de son choix.

Article 4.3. – Déroulement
La date de l'accusé de réception de la demande de médiation, dès lors que celle-ci est recevable, constitue le point de départ de la médiation.

Chaque partie doit pouvoir faire entendre son point de vue.

Le Médiateur et les parties sont tenus à la confidentialité en ce qui concerne le nom des parties, les informations obtenues lors de l'instruction du litige et les faits dont ils ont eu connaissance dans le cadre de la médiation.

Le Médiateur rend ses avis en droit et en équité.

Il informe par écrit les parties du résultat de sa médiation. Sa réponse doit être claire et facilement compréhensible. À cette date, le délai de prescription recommence à courir.

Les parties sont libres d'accepter ou non la proposition de solution du Médiateur. Toutefois, le refus par une entreprise de suivre l'avis du Médiateur doit être motivé, puis transmis au consommateur et au Médiateur.

La fin de la procédure de médiation peut être constatée, à la demande des parties, dans un protocole écrit qui stipule les points d'accord que les personnes ont décidé d'y faire apparaître.

Ce protocole d'accord peut faire l'objet d'une homologation par un juge dans les conditions prévues par le Code de procédure civile. Si l'avis a été accepté par les parties, le Médiateur a vocation à être informé par ces dernières d'éventuelles difficultés dans la mise en œuvre de cet avis.

Article 4.4. – Durée
La durée d'une médiation est normalement de deux mois au maximum à compter de la date de l'accusé de réception de la demande de médiation recevable. En cas de litige complexe, la médiation peut être prolongée une fois, pour une même durée, à la demande du Médiateur.

Article 4.5. – Liberté de la médiation
Chaque partie conserve la faculté d'interrompre la médiation à tout moment. Pour les consommateurs, le recours à la médiation de la consommation ne saurait, en aucun cas, constituer une condition préalable à un recours en justice.

Article 5 – Rapport annuel public et propositions du Médiateur

Chaque Médiateur établit un rapport annuel qui est rendu public et transmis à la CMC pour information.

Ce rapport comprend notamment une analyse des saisines (nombre total, nombre de saisines rejetées, nombre d'avis favorables au professionnel ou au consommateur…) et un récapitulatif des principaux litiges traités dans l'année. Il inclut également la Charte dans le cadre de laquelle le Médiateur exerce ses fonctions, son parcours professionnel ainsi que les moyens dont il dispose pour accomplir ses missions.

En outre, à partir du traitement des dossiers individuels, le Médiateur peut formuler des propositions d'amélioration afin de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs, et contribuer à améliorer la qualité de service des secteurs concernés.

Ces recommandations générales, dont il suit la mise en œuvre, sont incluses dans le rapport annuel du Médiateur.

Les principes et règles définis dans le présent document doivent être repris dans chacune des chartes instituant un Médiateur de la consommation.
La présente charte se réfère notamment aux textes suivants :

- articles L. 534-7, R. 534-11 et R. 534-12 du Code de la Consommation ;
- recommandation européenne n° 98/257/CE du 30 mars 1998 concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution des litiges de consommation (JOCE L. 115 du 17 avril 1998) ;
- recommandation européenne n° 2001/310/CE du 4 avril 2001 relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation (JOCE L. 109 du 19 avril 2001) ;
- directive européenne 2008/52/CE du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale ;
- avis du Conseil National de la Consommation (CNC) du 6 juillet 2004 relatif à la médiation dans le domaine de la consommation (BOCCRF du 1er mars 2005) ;
- avis du CNC du 27 mars 2007 relatif à la médiation dans le domaine de la consommation et aux modes alternatifs de règlement des litiges ;
- Charte des Médiateurs de Services au Public ;
- rapport du Conseil d'État du 20 juillet 2010 « Développer la médiation dans le cadre de l'Union européenne ».

ANNEXES

Charte des Médiateurs de Services au Public

Préambule

Le Club des Médiateurs de Services au Public regroupe des Médiateurs des administrations, entreprises, institutions et collectivités, en charge d'un service au public. Ils pratiquent la médiation institutionnelle pour donner aux litiges dont ils sont saisis par les citoyens, usagers et clients, une solution en droit et en équité et pour faire des recommandations d'ordre général en matière d'amélioration des relations avec les publics concernés.

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

Ce texte fédérateur, adopté dès 2004 et rénové en 2010, garantit l'observation par les Médiateurs et les institutions auprès desquelles ils exercent leurs fonctions de règles déontologiques exigeantes et précises – impartialité et indépendance, compétence, efficacité –, ainsi que la qualité des médiations, menées avec diligence dans la confidentialité.

Les Médiateurs du Club réaffirment ainsi les valeurs qui, dans le respect permanent des règles de droit et des textes européens en matière de médiation, sont le cadre de référence de leur action :

- **le respect des personnes,** de leurs opinions et de leurs positions ;
- **la volonté de faciliter** la recherche de solutions amiables aux différends ;
- **l'écoute équilibrée,** disponible et attentive des parties : le Médiateur fait de l'écoute un devoir ;
- **l'impartialité** par rapport aux parties et à l'institution auprès de laquelle le Médiateur exerce son activité ;
- **le respect du principe du contradictoire :** le Médiateur veille à ce que les parties aient la possibilité de faire connaître leur point de vue et de prendre connaissance de toutes les positions et de tous les faits avancés par l'autre partie ;
- **l'équité :** en effet, au-delà de la règle de droit applicable, il s'agit de prendre en compte le contexte propre à chaque cas ;
- **la transparence :** le Médiateur a un devoir d'information sur son rôle, le processus suivi et les résultats de son activité. Il l'exerce, notamment au travers de son rapport annuel qu'il rend public, ce rapport comportant également ses recommandations d'ordre général ou voies de progrès ;
- **la confidentialité :** le Médiateur est tenu à la confidentialité pour les données nominatives et les informations obtenues lors de l'instruction du litige. Les exemples cités dans le rapport annuel doivent être présentés sous forme anonyme.

Le statut d'association, dont s'est doté le Club des Médiateurs, conforte son rôle d'information sur la médiation institutionnelle et de lieu d'échanges, ainsi que son action de soutien, notamment pour faciliter la formation des Médiateurs et de leurs équipes et favoriser la diffusion entre ses membres de leurs expériences et des bonnes pratiques.

Le Club a vocation à développer également des outils de communication accessibles au public et à aider ainsi les usagers et clients dans leur choix de recourir à la médiation et dans l'orientation de leurs saisines, notamment par la mise à disposition d'un annuaire détaillé.

Le Club contribue également à ce que médiation judiciaire, médiation conventionnelle et médiation institutionnelle appliquent, avec les spécificités qui leur sont propres, un référentiel commun de valeurs et de processus au service du développement des médiations de qualité en tant que mode alternatif de règlement des litiges.

La présente Charte constitue le socle de référence éthique de la pratique de la médiation institutionnelle pour les membres du Club des Médiateurs de Services au Public.

Elle s'applique sans préjudice des éventuelles dispositions spécifiques régissant l'activité de chaque Médiateur.

Elle énonce un ensemble de principes que les Médiateurs membres du Club s'engagent à respecter.

S'inscrivant dans le cadre d'une définition adaptée de la médiation, les Médiateurs offrent ainsi, aux requérants, des garanties portant sur la personne du Médiateur et sur sa conduite du processus de médiation.

Définition de la médiation institutionnelle

La médiation institutionnelle est un processus structuré par lequel des personnes physiques ou morales tentent avec l'aide du Médiateur, de manière volontaire, de parvenir à un accord amiable avec des administrations, entreprises, institutions ou collectivités, sur la résolution des différends à caractère individuel qui les opposent à celles-ci.
À la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le Médiateur institutionnel formule des propositions d'ordre général pour améliorer les relations avec les publics concernés.

Le Médiateur

Le Médiateur est un tiers impartial et indépendant, compétent, efficace.

• Impartial et indépendant
Par son autorité, son expérience, la durée de son mandat et son positionnement dans l'institution ou l'entreprise, le Médiateur apporte aux requérants les plus grandes garanties d'impartialité et d'indépendance. Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissaient pas ou plus réunies.
Le Médiateur informe clairement sur son positionnement par rapport aux entités concernées afin que les requérants soient en mesure de le choisir, en toute connaissance, comme tiers dans la recherche du règlement impartial de leur différend.
Le Médiateur s'engage à traiter en permanence toutes les parties d'une manière équitable dans le cadre de la médiation.

• Compétent
Le Médiateur a suivi une formation spécifique à la médiation ou bénéficie d'une expérience approfondie dans ce domaine.
Il dispose d'une expertise des sujets sur lesquels portent les médiations qui lui sont confiées.
Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques par une formation continue, notamment dans le cadre du Club.

• Efficace
Le Médiateur s'engage à mener à son terme avec diligence le processus de médiation et à garantir la qualité de celui-ci.

Le processus de médiation

• Transparence et consentement des requérants
Le Médiateur informe les requérants de manière claire et complète sur les valeurs et principes de la médiation ainsi que sur les modalités pratiques de celle-ci. Le fait de saisir le Médiateur vaut consentement pour que celui-ci mène la médiation selon les modalités ainsi portées formellement à la connaissance des parties.
Il veille à ce que le choix de recourir à sa médiation soit libre et éclairé.
Cette information est largement diffusée, en particulier sur les sites des Médiateurs et du Club des Médiateurs de Services au Public. Elle relève également des institutions auprès desquelles les Médiateurs exercent leurs fonctions.
Le Médiateur informe sur les délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de faire perdre aux parties leurs droits d'ester en justice.

• La gratuité
Le recours à la médiation est gratuit pour les requérants.

• La confidentialité
Le Médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne toutes les informations découlant de la médiation ou relatives à celle-ci, y compris le fait que la médiation ait lieu ou a eu lieu.
Le Médiateur ne divulgue ni ne transmet à quiconque le contenu des échanges ni aucune information recueillie dans le cadre de la médiation, sauf s'il en a l'obligation légale s'il y a non-respect d'une règle d'ordre public ou s'il a l'accord des parties.
Le Médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les contraintes d'une instruction contradictoire ainsi que les obligations de confidentialité qui incombent au Médiateur et aux parties.

• Le déroulement de la médiation
Le Médiateur peut refuser d'instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard de conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci portent notamment sur le respect des limites du champ de compétence du Médiateur, sur la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables, sur le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, ou sur l'existence d'une action en justice. Le requérant est informé de ce refus motivé par la voie la plus rapide.

Lorsque la demande de médiation est recevable, le Médiateur conduit avec diligence la médiation selon les règles auxquelles il est soumis et dans les délais prévus.
La médiation est menée de manière contradictoire.
Si la complexité de l'affaire le rend nécessaire, le Médiateur peut faire appel à un expert qu'il choisit librement.
Les parties doivent fournir au Médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. Dans le cas contraire, après avoir précisé les éléments demandés, et en l'absence de ceux-ci, le Médiateur peut refuser de poursuivre la médiation.
La médiation peut être interrompue à tout moment par les participants, qui en informent alors le Médiateur par écrit, ou par le Médiateur lui-même s'il considère que les conditions de la médiation ne sont plus réunies.

• La fin de la médiation
La médiation se termine lorsque le Médiateur émet un avis ou une recommandation qui constitue le support de l'accord entre les parties au litige, ou s'il constate l'émergence d'une solution amiable sous son autorité.
Le Médiateur accompagne la mise en œuvre de sa recommandation ou l'exécution de l'accord par l'institution ou l'entreprise.
La médiation peut également être clôturée si le Médiateur constate soit un désistement des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant. En tout état de cause, le requérant conserve la possibilité d'engager une action en justice.

LE CLUB DES MÉDIATEURS de Services au Public

Mme Danièle AGUANNO PROMONET
21 bis rue Claude Bernard
75253 PARIS CEDEX 05

M. Michel ASTRUC
TSA 34 321 – 92099 LA DEFENSE CEDEX

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

Mme Claire BRISSET
100 rue Réaumur – 75002 PARIS

Mme Jocelyne CANETTI
TSA 50026 – 75804 PARIS CEDEX 08

M. Marc CENSI
BP 40 463 – 75366 PARIS CEDEX 08

M. Jean-François CHADELAT
40 rue Jean Jaurès – Les Mercuriales
93547 BAGNOLET CEDEX

Mme Dominique CHEVAILLIER BOISSEAU
ACI CIHRCC1 – 75450 PARIS CEDEX 09

M. Bernard CIEUTAT
45 rue de Londres – 75008 PARIS

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

M. Emmanuel CONSTANS
BP 60 153 – 14010 – CAEN CEDEX 1

M. Francis FRIZON
BP 290 – 75425 PARIS CEDEX 09

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

M. Philippe LABBE
54 quai de la Rapée-Lac LA 80
75599 PARIS CEDEX 12

M. Henri d'OYSONVILLE
56 rue de Lille – 75356 PARIS

M. Alain LE GARREC
7 esplanade Henri de France
75907 PARIS CEDEX 15

M. Monique SASSIER
Carré Suffren
110 rue de Grenelle
75357 PARIS CEDEX 07 SP

M. Pierre SEGURA
44 boulevard de Vaugirard – CP F407
75757 PARIS CEDEX 15

M. Pierre SEGURA
115 rue de Sèvres – CP G009
75275 PARIS CEDEX 06

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

Membre de droit du club

M. Dominique BAUDIS
7 rue Saint-Florentin
75409 PARIS CEDEX 08

POUR VOS LITIGES NON RÉSOLUS AVEC LA POSTE : **LE MÉDIATEUR**



Le Médiateur est le dernier recours amiable en cas de litige après que toutes les voies de recours interne aient été sollicitées.
Saisir prématurément le Médiateur n'accélérera pas votre démarche.

À QUEL MOMENT SAISIR LE MÉDIATEUR ?

1. Vous avez préalablement déposé une réclamation auprès des services de La Poste.

2. Si la réponse apportée par La Poste ne vous donne pas satisfaction ou si vous n'avez pas eu de réponse deux mois après votre réclamation, vous pouvez saisir le Médiateur.



3. Constituez un dossier complet : lettre exposant les motifs du litige, copies des pièces justificatives.

Adressez votre dossier complet à :

Le Médiateur du groupe La Poste
Case Postale F 407
44, boulevard de Vaugirard
75757 PARIS CEDEX 15

Vous pouvez également saisir le Médiateur via Internet à l'adresse : www.laposte.fr/mediateurdugroupe
Dans ce cas, vous devrez adresser les pièces justificatives par courrier (à l'adresse ci-dessus).

LE MÉDIATEUR DU GROUPE LA POSTE EXERCE SA FONCTION EN TOUTE IMPARTIALITÉ EN VUE DE RECHERCHER UNE SOLUTION AMIABLE.

QUE SE PASSE-T-IL APRÈS LA SAISINE DU MÉDIATEUR ?

1. Vous recevez un accusé de réception indiquant si votre dossier peut faire l'objet d'une médiation. Dans le cas contraire, votre dossier est orienté vers le service compétent de La Poste.

2. Votre dossier est instruit à partir des éléments communiqués par vous-même et par les services de La Poste.

3. Le Médiateur analyse en droit et en équité la demande de médiation et il rend un avis écrit dans un délai de deux mois.

4. L'avis du Médiateur vous est communiqué ainsi qu'au service avec lequel vous avez un litige. Il est également transmis au Président du groupe La Poste.

05/2013 - Le Médiateur - Droits réservés -
Conception et réalisation : PUBLICORP – 12019 – 01 55 76 11 11
Crédits photo : André Tudela, Groupe La Poste, DR.

La Poste – Société Anonyme au capital de 3 800 000 000 euros – 356 000 000 RCS PARIS – Siège social : 44 BOULEVARD DE VAUGIRARD - 75757 PARIS CEDEX 15

LE GROUPE LA POSTE

LE MÉDIATEUR
44, boulevard de Vaugirard
75757 Paris Cedex 15
Tél. : +33 (0)1 55 44 00 00
www.laposte.fr