

RAPPORT 2018

LE MÉDIATEUR DU GROUPE LA POSTE

LE GROUPE LA POSTE



LETTRE AU PRÉSIDENT

Lettre à Monsieur Philippe WAHL
Président-directeur général
du Groupe La Poste

Paris, le 25 avril 2019

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de signer ce premier rapport annuel en tant que Médiateur du Groupe La Poste, fonction à laquelle j'ai été nommé le 5 décembre 2018 par décision de l'organe collégial paritaire, sur votre proposition. Je vous remercie de la confiance que vous m'avez témoignée à cette occasion.

L'année 2018 est la dernière année de la mandature de Pierre Ségura, mon prédécesseur, qui a longuement exercé et développé cette fonction et que je remercie également pour les conditions très cordiales et constructives dans lesquelles il m'a transmis le témoin. J'ai pu bénéficier dès le départ de l'appui solide et efficace d'une équipe de la Médiation structurée et expérimentée, rassemblant des compétences avérées, tant dans le domaine postal que dans le domaine bancaire des activités du Groupe. Toutes ces compétences et tout l'engagement des membres de cette équipe sont précieux pour traiter un nombre toujours très important de saisines et pour instruire les nombreux dossiers susceptibles de donner lieu à une proposition de solution du Médiateur. 3668 saisines enregistrées en 2018 ont été recevables, soit un niveau légèrement inférieur à celui de 2017, tout comme le nombre total de saisines (14 450). Au total, le taux de recevabilité est resté stable à 25,4 %.

Cette persistance d'un taux élevé de non-recevabilité, que l'on retrouve dans d'autres médiations d'entreprises ou sectorielles, reflète une méconnaissance très répandue de la nature et du rôle de la médiation par les consommateurs. La plupart d'entre eux ne font pas la différence entre la médiation, entité indépendante en charge d'un processus structuré de règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation, et les services du professionnel, en l'occurrence les branches d'activité et filiales du Groupe La Poste. Cette situation provient dans certains cas de l'ambiguïté des informations fournies lors des processus commerciaux et de réclamation du Groupe, voire de l'absence d'information. Dans d'autres cas, le client interprète mal ou ignore délibérément les informations qui lui sont données sur les procédures de réclamation, pour s'adresser directement au Médiateur, y compris parfois, étrangement, pour lui demander de réaliser des actes de gestion à la place des services du professionnel. Ces dernières ne sont pas éligibles au processus de médiation et ne figurent pas dans les statistiques ci-dessus.
Pour tenter de réduire ces phénomènes, ainsi que pour intégrer les dispositions du règlement général sur la protection des données et pour mieux informer les consommateurs clients du Groupe, une nouvelle version du site Internet du Médiateur a été mise en service le 22 novembre 2018, après information de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

Les deux chantiers de la mise en conformité avec le RGPD et de la rénovation du site Internet ont ainsi été très complémentaires l'un de l'autre.
Enfin, ainsi que le montrent les chapitres de ce rapport consacrés aux recommandations du Médiateur pour améliorer certains services ou processus donnant lieu à des litiges récurrents, la plupart de ces recommandations ont été acceptées par les entités concernées du Groupe, notamment dans le renforcement des services Recours, et 2019 permettra d'en suivre la mise en œuvre.
En conclusion, Monsieur le Président, l'équipe de la Médiation continuera en 2019 à rechercher les solutions les plus équitables possibles aux litiges soulevés par les clients du Groupe et à contribuer, par ses recommandations, à tirer des leçons des principaux dysfonctionnements observés pour faire des propositions d'évaluation profitables tant aux consommateurs qu'aux sociétés du Groupe. Il est en effet dans l'intérêt de ces dernières de supprimer les « irritants » les plus récurrents, afin de remplir au mieux leur objectif social respectif.

Gilles Maindrault

SOMMAIRE

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

02
Demandes de médiation relatives au Courrier **p. 8/19**

03
Demandes de médiation relatives au Colissimo **p. 20/31**

04
Demandes de médiation relatives à GeoPost **p. 32/41**

05
Demandes de médiation relatives à La Banque Postale **p. 42/65**

06
Annexe **p. 66/74**

Environnement de la médiation **p.67**

Charte du Médiateur de la consommation **p.70**

Le Club des médiateurs de services au public **p.73**

Guide pratique **p.74**



01

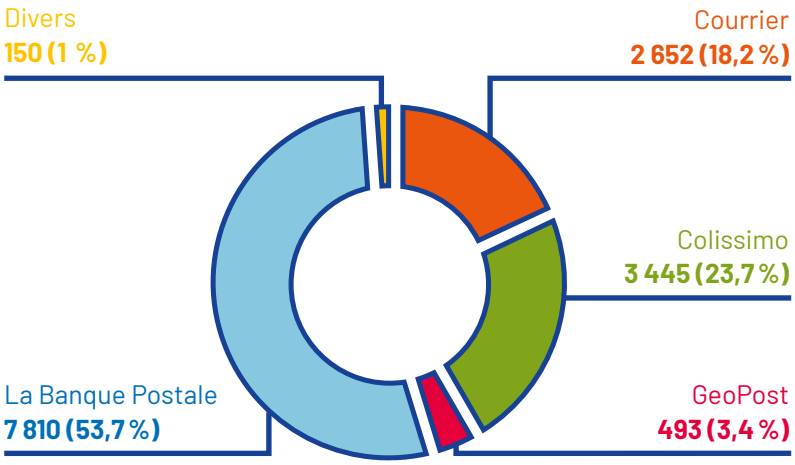
ACTIVITÉ CONSOLIDÉE DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

P. 4/7

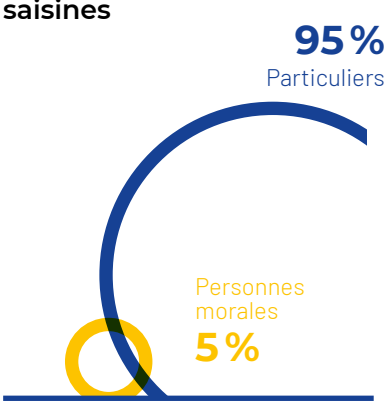
STATISTIQUES D'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

14 550 saisines reçues (- 3% par rapport à 2017) dont → **3 669** recevables (- 4% par rapport à 2017)

RÉPARTITION DES SAISINES REÇUES PAR DOMAINE



Origine des saisines

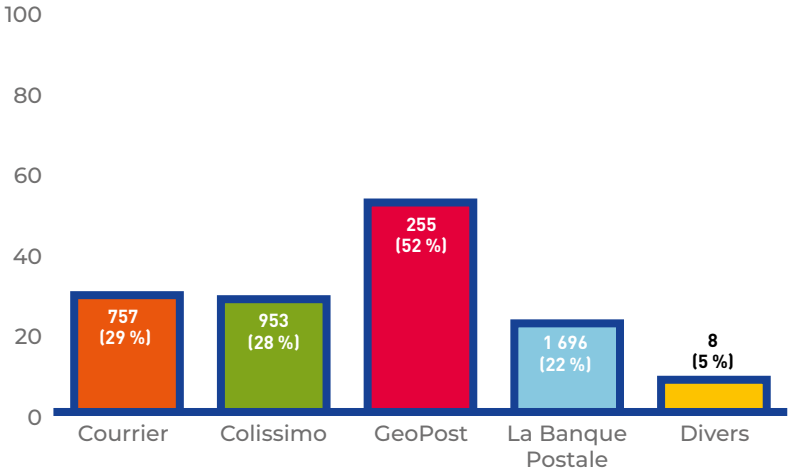


86 %
des propositions acceptés par le consommateur

59 %
des propositions favorables et partiellement favorables aux consommateurs

Délai d'émission moyen des propositions :
50 jours

SAISINES RECEVABLES, PAR DOMAINE ET TAUX DE RECEVABILITÉ



LA DEMANDE GLOBALE DE MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

14 450 demandes de médiation ont été reçues, en diminution de 3% par rapport à 2017, et 3 669 saisines étaient recevables pour une médiation, en diminution de 4%.
Le taux de recevabilité est resté stable à 25%.
95% des saisines ont émané de particuliers.
La proportion entre particuliers et personnes morales est stable depuis plusieurs années.
95% des saisines sont formulées directement par le requérant. Ce pourcentage est également le même depuis plusieurs années.
Les saisines indirectes, donc formulées par un intermédiaire, proviennent d'associations de consommateurs pour 106 d'entre elles, soit 15% du total des saisines indirectes mais seulement 1% du total général des saisines reçues. Les avocats, conseils, tuteurs, curateurs et mandataires ont présenté 397 saisines, soit 57% des saisines indirectes. Ce sont ensuite le Défenseur des droits et d'autres médiateurs qui interviennent le plus en tant qu'intermédiaires.
Le taux de saisines formulées par Internet est de 32% contre 26% l'année précédente. Il croît d'année en année mais de manière différente selon les domaines d'activité.
Ainsi, 55% des saisines sont électroniques pour le Courrier, 59% pour Colissimo, 54% également pour GeoPost mais 11% seulement pour La Banque Postale.
Pour le Courrier, Colissimo et GeoPost, le requérant utilise plus naturellement l'outil informatique. Pour La Banque Postale, le requérant apparaît plus réticent pour transmettre des informations bancaires par nature confidentielles et parfois très abondantes. La structure de la clientèle de La Banque Postale peut aussi expliquer pour partie cette situation. La fracture numérique peut concerner certains de ses clients.
Le site du Médiateur a fait l'objet en 2018 d'une refonte pour offrir au requérant une meilleure ergonomie et pédagogie, et un plus grand confort d'utilisation. Pour cette raison et aussi parce que l'utilisation de l'électronique est maintenant d'un usage courant, le taux de saisines par Internet est naturellement appelé à croître. Toutefois, d'autres aménagements devront être étudiés pour filtrer encore plus efficacement les saisines non recevables.

L'ORIENTATION DES SAISINES

Au travers d'un traitement individualisé, le Médiateur étudie minutieusement chaque saisine pour déterminer l'orientation optimale à lui donner pour qu'elle bénéficie du traitement le plus efficient.
L'orientation est donc le premier acte fondamental et structurant pour répondre au mieux aux attentes du requérant.
Celui-ci est un client du Groupe La Poste et le degré de confiance qu'il investit dans celui-ci est corrélé à la qualité du traitement de son litige non seulement dans le circuit des réclamations interne au professionnel mais aussi au niveau de la Médiation.
La saisine recevable pour une médiation est immédiatement prise en charge par les services du Médiateur.
10 881 saisines étaient non recevables, en diminution de 3 %. Ces saisines constituent un travail conséquent car les équipes doivent procéder à leur identification et à leur analyse. La majorité est constituée de réclamations parvenant prématurément au Médiateur faute d'avoir parcouru l'intégralité du processus nécessaire pour être soumises à son examen.
Cela démontre que les clients du Groupe La Poste ne sont toujours pas suffisamment informés vers qui ils doivent s'adresser pour formuler une réclamation de premier ou second niveau, ou pour faire part d'un grief, voire pour accomplir une formalité.
Cela explique pourquoi, en toute bonne foi, ils sollicitent indûment le Médiateur.
Les conditions générales de vente dans leur version révisée du 1er janvier 2018 de la Branche Services-Courrier-Colis, stipulent précisément l'obligation pour le client de s'adresser à un Service Clients, en premier puis en second niveau (appelé Recours) avant de pouvoir saisir le Médiateur.
Mais il est particulièrement regrettable que les Services Clients de premier niveau, quand ils répondent à une première réclamation, ne soulignent pas expressément la nécessaire étape d'un second examen interne de la réclamation (Recours).
La médiation réitère donc sa recommandation pour que cette clarification intervienne enfin. Elle ferait économiser un temps précieux à tous les acteurs et supprimerait notamment une cause d'irritation du réclamant, qui de fait, est souvent ballotté. Aucune explication quant au refus de mettre en œuvre cette recommandation n'a jusqu'alors été donnée par les services de La Poste.
Enfin les services opérationnels de La Poste (bureaux de Poste, conseillers financiers…) ont parfois tendance et de manière évidemment inappropriée, afin d'évacuer un litige qu'ils ne savent pas résoudre, à inciter le client à saisir le Médiateur, sans respecter le processus précité.
La saisine non recevable est retournée aussitôt au requérant qui se voit indiquer la raison de la non-recevabilité.
Le requérant est invité à adresser son dossier complet au Service Clients dont les coordonnées lui sont communiquées afin d'y recevoir le traitement ad hoc.
Il convient toutefois de souligner que, principalement dans le domaine bancaire, les documents du professionnel (courriers, relevés de compte) peuvent faire apparaître clairement les étapes préalables de réclamation et de recours, mais le client saisit quand même directement le Médiateur.
Ce cas semble de plus en plus fréquent.





RÉPARTITION DES SAISINES PAR BRANCHE DU GROUPE LA POSTE

Pour des commodités de lecture, le rapport s'articule en chapitres. Le premier traite successivement l'activité Courrier puis l'activité Colissimo. Les deux chapitres suivants sont respectivement dédiés à l'activité GeoPost (Chronopost) et à l'activité de La Banque Postale.

Dans un contexte de baisse structurelle des volumes acheminés et distribués, avec 2 652 saisines, l'activité Courrier a enregistré une croissance du nombre de saisines de 4 %, soit 18 % du total des saisines reçues et 20 % des saisines recevables. Le taux de recevabilité a été de 29 %.
Dans un contexte de croissance du trafic, 3 445 saisines ont porté sur l'activité de Colissimo, en augmentation de 16 %. Elles ont représenté 24 % du total des saisines reçues. Le taux de recevabilité a décru sensiblement, de 36 % à 28 %.
Les saisines GeoPost résultent actuellement exclusivement de l'activité de Chronopost. Le volume de saisines reçues, évoluant de 354 à 493, a encore augmenté de 39 %. Cette augmentation est probablement à mettre pour partie en relation avec la croissance de l'activité de la filiale. Le taux de recevabilité diminue à 52 %.
Les saisines relatives à La Banque Postale ont diminué de 14 %. Elles ont représenté 54 % du total des saisines reçues en médiation. Seulement 22 % de ces saisines étaient recevables. Toutefois, les sujets étant sensibles, les litiges exprimés ont pu contenir parfois des appels à l'aide lancés au Médiateur, lui prêtant un rôle de remédiation sociale qui dépasse très largement ses missions et le cadre légal dans lequel il exerce ces dernières.
Enfin, la catégorie « divers » a représenté 150 saisines, soit 1 % des saisines reçues. Le taux de recevabilité n'est que de 5 % car il s'est agi pour l'essentiel de saisines relatives à des sujets hors du champ de compétence du Médiateur, La Poste Mobile par exemple, ou de motifs relevant de la gestion des Ressources Humaines. Elles ont évidemment été traitées à l'instar des autres saisines non recevables.

NOMBRE DE PROPOSITIONS DE SOLUTION FORMULÉES

3 669 propositions de solution ont été formulées, en diminution de 4 %.
La décomposition est la suivante :
• 757 propositions de solution ont porté sur l'activité Courrier, en diminution de 12 %.
• 953 propositions de solution concernaient l'activité de Colissimo, soit une diminution de 9 %.
• La diminution du nombre de propositions de solution formulées pour les deux activités précitées est vraisemblablement à mettre aussi au crédit du travail des Services Clients respectifs qui ont traité plus vite la réclamation et indemnisé au besoin plus rapidement.
• 255 propositions de solution étaient relatives à l'activité de Chronopost, soit une augmentation de 20 %, mais sur des volumes relativement modestes.
• 1 696 propositions de solution ont été formulées pour La Banque Postale, soit 2 de plus qu'en 2017.
• 8 propositions de solution ont porté sur des sujets divers mais sensibles, tels que l'altération de timbres de collection apposés pour affranchissement, la légalité des pièces d'identité, les modifications des heures d'ouverture de bureaux de Poste et la communication afférente.
Le délai moyen d'émission des propositions de solution a été de 50 jours. Certes en augmentation de 4 jours, il reste nettement inférieur à l'objectif de 2 mois précisé dans la Charte du Médiateur. Pour rappel, la loi prévoit un délai de réponse au requérant de 3 mois. Le délai d'émission de la notification de recevabilité (vs non-recevabilité) a été de 5 jours. Le délai de transmission en retour des pièces nécessaires à l'instruction du dossier par les services de La Poste est resté constant à 27 jours. L'augmentation du délai moyen s'explique par les travaux rendus nécessaires par la refonte du site du Médiateur qui a détourné ainsi des ressources de leur mission originelle.
Cela atteste que la médiation est une organisation optimisée et tendue, qui ne peut absorber des activités supplémentaires sans connaître des aléas, notamment en termes de délai de réponse aux requérants.
Le montant global des indemnisations proposées par le Médiateur aux services de La Poste pour versement au requérant a diminué de 5 %, à hauteur de 742.335 €, quand le montant moyen de l'indemnisation s'est établi à 475 €, en hausse de 14 %.



02

DEMANDES DE MÉDIATION RELATIVES AU COURRIER

P. 8/19

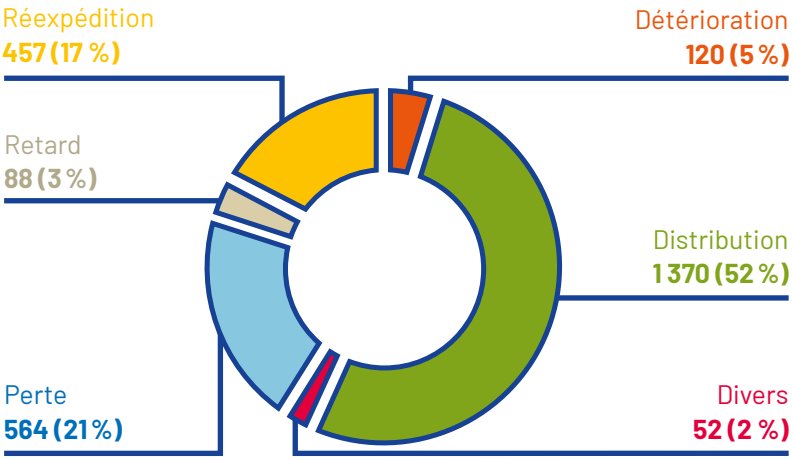
STATISTIQUES D'ACTIVITÉ

2 652
saisines reçues (+ 4%
par rapport à 2017) dont

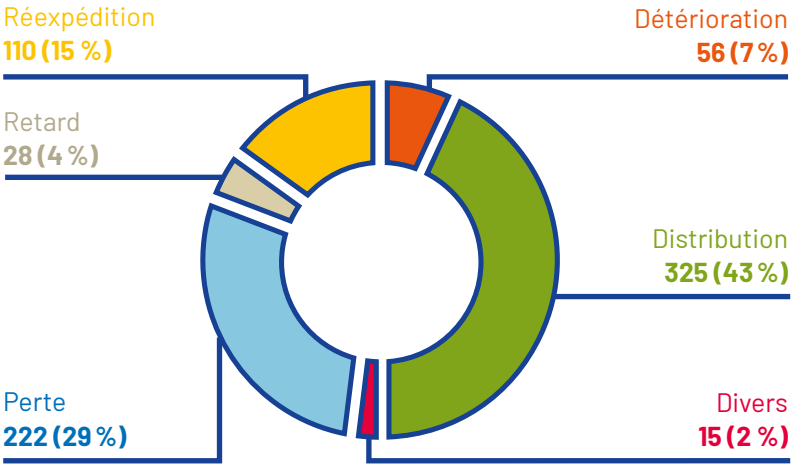
757
recevables (- 12 % par
rapport à 2017)

COURRIER

RÉPARTITION DES SAISINES REÇUES PAR MOTIF



RÉPARTITION DES SAISINES RECEVABLES PAR MOTIF



Origine des saisines



88 %
des propositions acceptés par le consommateur

68 %
des propositions favorables et partiellement favorables aux consommateurs

Délai d'émission moyen des propositions :
41 jours

L'ORIGINE DES SAISINES

2 652 saisines ont été reçues en 2018 en augmentation de 4 %.
55 % des saisines ont été transmises par Internet. 757 propositions de solution ont été formulées et 68 % d'entre elles ont été favorables ou partiellement favorables pour le requérant. Les délais de traitement sont de 41 jours en légère augmentation. Le montant moyen d'indemnisation est de 73 €. 98 % des saisines ont directement été adressées au Médiateur, qu'elles émanent de particuliers ou de personnes morales. Ce sont 63 saisines qui ont été présentées par un intermédiaire dont 17 par des associations de consommateurs, 9 par le Défenseur des droits, et 33 par des avocats, conseils, tuteurs, curateurs et mandataires.
Le taux de saisines émises par des personnes morales est constant à 9%, (associations, syndicats, collectivités territoriales, ou entreprises, PME et TPE).

LA RÉPARTITION PAR CATÉGORIE DE LITIGES

Dans un contexte de baisse tendancielle des trafics, le volume des saisines a augmenté de 4 %.
Les conditions de distribution représentent 52 % des litiges et sont le principal motif d'insatisfaction. Ce taux croît depuis plusieurs années. La qualité de la distribution est évaluée tant par le destinataire que par l'expéditeur. Le terme générique « distribution » signifie à proprement parler la distribution d'un objet, mais aussi toute l'organisation amont et aval de l'acte de distribution. Toutes les composantes peuvent être impliquées, qu'il s'agisse des multiples missions du facteur, de l'accessibilité à la boîte aux lettres et du raccordement postal, des conditions de remise des objets ordinaires ou à la personne, etc. La deuxième source de litiges reste la perte qui représente 21% des litiges. La troisième source mais en diminution confirmée depuis plusieurs années, est la réexpédition, pour 17% des litiges.

LA RECEVABILITÉ DES SAISINES

757 saisines ont été recevables. Le taux de recevabilité s'établit à 29%. Il régresse encore, confirmant l'appauvrissement qualitatif de plus en plus marqué de la rédaction des saisines.
1 895 saisines étaient non recevables, en augmentation de 13 %. Une saisine non recevable est immédiatement retournée au requérant avec la raison pour laquelle elle n'est pas recevable. Les saisines non recevables consistent en des demandes sans substance, pas ou peu étayées de pièces justificatives, parfois seulement déclaratives. Il peut s'agir de demandes inappropriées qui ne relèvent pas du champ de compétence de la médiation. Pour l'essentiel, ce sont des demandes prématurées qui n'ont pas été soumises à l'examen des services clients en premier et second niveaux. Dans ce cas, le requérant se voit invité à la transmettre au Service Clients de Libourne, pour y recevoir le traitement ad hoc, en première instance ou bien en recours. Il lui est spécifié qu'il pourra à nouveau solliciter le Médiateur si la réponse ne le satisfait pas, voire en absence de réponse, 165 saisines sont ainsi devenues recevables pour une médiation, soit 8 % du total des saisines déclarées non recevables dans un premier temps.
Deux facteurs peuvent expliquer ce phénomène. La première explication résulte de l'impatience des requérants qui souhaitent la résolution rapide de leur litige, présumant que la solution est facile à trouver. Ils occultent à tort l'interlocuteur de premier ou de second niveau, qui pourrait leur procurer les explications nécessaires, leur prodiguer des conseils pour l'avenir et leur proposer une solution appropriée. La deuxième explication est que le passage par le Recours de second niveau n'est pas suffisamment mis en évidence par les services de La Poste à l'adresse du requérant. Le Médiateur a d'ailleurs émis une recommandation en ce sens.
Les taux de recevabilité les plus forts portent sur les litiges intervenus sur la chaîne de traitement du courrier, à savoir la détérioration, la perte et le retard, motifs pour lesquels le requérant pressent la complexité et s'adresse plus spontanément au Service Clients et sait attendre la réponse.

LES SAISINES RELEVANT DE L'INTERNATIONAL

Il s'agit des saisines issues d'acheminements transfrontaliers, import ou export.
101 saisines ont été recevables.
L'international représente 13 % des saisines recevables, taux en légère diminution. La principale source des saisines recevables avec 54 %, reste la distribution. La perte est la deuxième à hauteur de 31 %.
L'instruction de ces saisines requiert l'intervention ou le concours de l'opérateur postal étranger. Il peut s'ensuivre un temps additionnel, parfois non négligeable, pour mener l'instruction. De plus, pour certaines provenances ou destinations, le suivi informatique des envois peut être lacunaire, parfois inexistant, avec le risque que l'instruction ne débouche sur aucun résultat exploitable.

LES SAISINES CONCERNANT LE RÉSEAU LA POSTE

Pour le Courrier, la responsabilité du Réseau La Poste a été évoquée dans 51 saisines recevables. Toutefois, l'enquête de médiation et l'instruction qui s'en est suivie ont révélé que la responsabilité était véritablement engagée, totalement ou partiellement, dans 29 litiges, soit pour 4% des 757 saisines recevables. Ce taux est stable. La responsabilité du Réseau La Poste est avérée principalement pour les motifs de la perte et de la distribution. Il s'est agi d'erreurs de conseils, telle la préconisation d'utiliser un produit non autorisé pour une destination à l'international, ou encore d'utiliser un produit national pour une destination à l'international. Il a pu s'agir aussi de préconisations d'assurer au taux minimum des envois alors que la valeur de leur contenu nécessitait un taux plus en adéquation.



LES PROPOSITIONS DE **SOLUTION FORMULÉES**

757 propositions de solution ont été formulées. Le Service Clients Courrier de Libourne est l'interlocuteur majeur de la médiation. 99 % des saisines recevables lui ont été transmises pour obtenir les pièces complémentaires au dossier et des éléments d'analyse. Les directions territoriales ont été sollicitées pour les litiges qui nécessitent de détecter leurs causes là où elles sont apparues. Cela peut relever du comportement du facteur ou des modalités du raccordement postal. D'autres entités comme Médiapost ou PhilaPoste ont été concernées sur les sujets spécifiques qui relèvent de leurs compétences respectives. 68 % des propositions de solution ont été favorables ou partiellement favorables pour le requérant.

LES **DÉLAIS** DE TRAITEMENT

Les délais de traitement ont légèrement augmenté. Ils restent très inférieurs à l'objectif de deux mois prévu dans la charte. Le délai moyen est la résultante des délais respectifs des différentes étapes de traitement d'une saisine. Le respect du délai de chaque étape est donc primordial pour garantir la performance globale.

La notification de recevabilité ou de non-recevabilité de la saisine, est envoyée au requérant sous 4 jours en moyenne. Le délai de réponse des services de La Poste pour fournir les pièces complémentaires au dossier et des éléments d'analyse s'est amélioré de 2 jours pour s'établir à 23 jours. À l'issue, un délai de 18 jours en légère augmentation, est nécessaire pour mener l'instruction du dossier, puis la rédaction de la proposition de solution et son envoi au requérant.
La maîtrise des délais participe du souci permanent de procurer au requérant et à La Poste, une réponse la plus rapide possible, qualitative et porteuse d'une proposition de solution convenant au mieux aux parties.

LES **INDEMNISATIONS** SUITE À PROPOSITION DE SOLUTION

53 % des propositions de solution envisageaient une indemnisation ou un geste de dédommagement. Le montant total s'élève à 29 K€, en nette diminution de 48 %. Le montant moyen unitaire est de 73 €. L'indemnisation ou le dédommagement contribuent à restaurer la confiance du consommateur dans le Groupe La Poste, même si le montant proposé est modeste.

LE **TAUX** DE RÉUSSITE

88 % des 757 propositions de solution ont été acceptées par les requérants et ont été mises en œuvre par La Poste, qui manifestait ainsi son acceptation. Ceci témoigne de la satisfaction et du requérant et de La Poste de la qualité du processus clair et efficace de la médiation. En atteste, alors même que la conclusion de la proposition de solution ne leur était pas favorable, que certains requérants ont adressé au Médiateur leur remerciement parce que leur litige avait été instruit de façon personnalisée et minutieuse.

QUELQUES EXEMPLES DE MÉDIATION



APPLICATION DE L'ÉQUITÉ À DES SITUATIONS EXCEPTIONNELLES

Une faute ou une négligence sérieuse de La Poste, même non intentionnelle, peut justifier en équité une forte majoration de l'indemnisation contractuellement dûe pour inexécution d'un contrat.

LE LITIGE

Le restaurant C. avait conclu avec La Poste un contrat de distribution d'imprimés publicitaires non adressés pour la distribution de 3 529 imprimés sur la commune de S., en juillet 2017, moyennant un montant total de 444,32 € HT. Il avait bénéficié du remboursement intégral du montant acquitté au titre du contrat, celui-ci n'ayant pas été exécuté. Il souhaitait également que lui fût remboursé le coût d'impression des imprimés dont il avait dû assumer la charge pour assurer la campagne, ces derniers ayant été entièrement perdus ou détruits par La Poste. La Poste, qui avait admis l'inexécution totale du contrat, dont son prestataire, Médiapost, aurait affirmé n'avoir aucune trace, s'était limitée à proposer 100 € de dédommagement supplémentaire au titre du règlement amiable.

L'ANALYSE

L'enquête de médiation avait révélé que la responsable commerciale du bureau de souscription du contrat avait elle-même livré les imprimés publicitaires nécessaires à la campagne à la plateforme Médiapost chargée de la distribution, sans toutefois récupérer le bordereau de livraison, ce qui constitue une sérieuse négligence. Aucun service aval n'avait pu trouver trace des documents prétendument remis par la postière, sans aucune preuve de cette remise.
Même si la faute lourde susceptible d'entraîner la levée du plafond d'indemnisation contractuel (à hauteur du montant payé au titre du contrat) en vertu de l'article 1231-3 du Code civil n'était pas invoquée, et même si la grave négligence commise, non intentionnelle, ne pouvait y être assimilée, le Médiateur a néanmoins considéré conforme à l'équité que le restaurant C. cocontractant, qui n'avait commis aucune faute et s'était fié à tort à la postière en lui confiant le matériel publicitaire qu'elle avait perdu, se voie dédommagé du préjudice matériel qu'il avait ainsi subi.

La conclusion

Aussi, le Médiateur a formulé la proposition de solution que La Poste, qui l'a finalement acceptée, rembourse sur facture le coût d'édition et d'impression des 3 529 prospectus prévus pour la campagne non exécutée.

INTÉRÊT À AGIR EN MÉDIATION : INDEMNISATION DES TIERS

Une personne qui n'est ni expéditrice ni destinataire d'un envoi postal peut cependant demander réparation dans la mesure où une faute dans la distribution de cet envoi lui a fait grief.

LE LITIGE

Monsieur A. reprochait à La Poste l'absence de distribution au destinataire d'une lettre recommandée expédiée par le Conseil de Prud'hommes de Paris à destination de son employeur avec lequel il était en litige. Cette lettre contenait une convocation à une audience de jugement.
Monsieur A. soutenait que le défaut de distribution de la lettre recommandée portant convocation à son adversaire, celle-ci ayant été retournée à l'expéditeur au motif « destinataire inconnu à l'adresse », l'avait contraint à une signification de l'assignation par voie d'huissier, dont il demandait le remboursement des frais, justifiés à hauteur de 133 €.
La Poste opposait une fin de non-recevoir à la demande, affirmant que Monsieur A. est tiers au « contrat d'envoi postal » et ne pouvait déposer réclamation en tant que simple « client » de La Poste.

L'ANALYSE

Après visa des articles 1200 et 1240 du Code civil, 9 du code de procédure civile et des conditions générales de vente Courrier-Colis de La Poste, le Médiateur a considéré que Monsieur A. justifiait d'un intérêt à agir en médiation. En effet, un éventuel manquement de La Poste aux obligations contractuelles dont elle était débitrice à l'égard de l'expéditeur de la lettre de convocation avait pu avoir pour conséquence *directe* l'obligation pour Monsieur A. de faire signifier, à la demande expresse du Conseil de Prud'hommes, ladite convocation par voie d'huissier et de régler les frais afférents, comme la juridiction l'avait indiqué sans ambiguïté à Monsieur A.
Le Médiateur a aussi relevé que ni les conditions générales de vente Courrier-Colis de La Poste (article 6.1.1 : *« Toute personne peut elle-même ou par l'intermédiaire d'une association de consommateurs, formuler une réclamation »*), ni les textes législatifs et réglementaires en vigueur, ne font état d'aucune restriction à l'exercice du droit de réclamation.
Il a donc estimé que la fin de non-recevoir opposée par La Poste était infondée.
Monsieur A., tiers au contrat conclu entre l'expéditeur et La Poste, au même titre d'ailleurs que le destinataire, devait exercer son action sur le terrain de la responsabilité extracontractuelle.
La preuve du manquement contractuel résultait de la remise de l'acte par l'huissier à l'adresse à Malakoff, où l'officier ministériel déclarait l'avoir remis à un employé de la société début mai 2018.
Rien n'expliquait pourquoi, lors d'une présentation antérieure, le facteur n'aurait pas pu en faire de même, l'adresse étant exacte et le destinataire parfaitement connu à l'adresse, en dépit de ce qu'affirmait La Poste.

La conclusion

Le Médiateur a formulé la proposition de solution que le préjudice qui en avait découlé pour Monsieur A. devait faire l'objet d'une réparation en sa faveur, à hauteur de sa demande, conformément à l'article 1240 du Code civil, le Code des postes et des communications électroniques ne fixant pour sa part aucune limitation en un tel cas.

CONTRAT D'ABONNEMENT MOBILITÉ

LE LITIGE

Madame et Monsieur L. exposent que depuis deux ans ils contractent auprès de La Poste un abonnement mobilité, mais que les contrats de réexpédition nationale temporaire qu'ils concluent dans ce cadre ne les satisfont pas. Une voisine, chargée par eux de la surveillance de la boîte aux lettres de leur résidence principale, y a trouvé des correspondances qu'elle leur a fait suivre elle-même. Les requérants souhaitent, à titre indemnitaire, que leurs deux contrats d'abonnement annuels leur soient remboursés.

L'ANALYSE

La Poste indique qu'en deux ans, les époux L. ont souscrit six contrats de réexpédition temporaire nationale, et qu'aucune réclamation relative à l'exécution de ces contrats n'a été inscrite dans sa base nationale d'information, ne lui permettant pas de diligenter une enquête interne.
Les deux plateformes de distribution concernées n'ont relevé aucune anomalie de fonctionnement de ces contrats et n'ont reçu aucune alerte des requérants.
L'article 5 des conditions spécifiques de vente de l'abonnement mobilité prévoit qu'en cas de dysfonctionnement avéré d'un contrat conclu dans le cadre d'un abonnement mobilité, le prix payé pour le contrat ponctuel pourra être remboursé, à l'exclusion de toute autre indemnité, si le service n'a pas pu être rétabli dans le délai d'un jour après la réclamation. Au cas précis, l'absence de réclamation a empêché La Poste de vérifier le dysfonctionnement présumé et d'y remédier.

La conclusion

**La même clause contractuelle (article 5), explique que le montant payé pour un contrat d'abonnement constitue un maximum comptable en cas de remboursements de plusieurs contrats ponctuels conclus sur une même année contractuelle. Le remboursement du prix payé pour deux contrats d'abonnement ne constitue ainsi pas une demande indemnitaire contractuellement acceptable.
La Poste a proposé néanmoins de prendre en considération la bonne foi de ses clients et de leur verser, à titre exceptionnel, une somme correspondant au montant du dernier contrat d'abonnement souscrit.
Le Médiateur a pris acte que cette proposition satisfait l'équité.**

L'ACCUSÉ DE RÉCEPTION D'UN RECOMMANDÉ DOIT COMPORTER LA DATE DE DISTRIBUTION ET LE NOM DU DESTINATAIRE

LE LITIGE

Le 18 mai 2018, Madame V. a envoyé à une société un courrier recommandé avec avis de réception qui contenait le préavis de résiliation du bail de l'appartement qu'elle occupait. La date de fin de bail était fixée à fin juin.

Courant juin, Madame V. constate que la société destinataire n'a pas réceptionné son envoi ; elle s'est vue contrainte d'envoyer un nouveau courrier recommandé, ce qu'elle a fait le 20 juin.

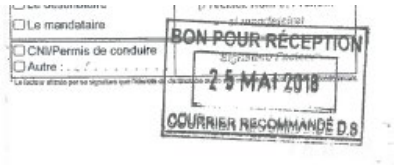
L'ANALYSE

Madame V formule une réclamation.

Une indemnité de 16 € lui est octroyée car il apparaît que son premier courrier n'a pas été distribué à la bonne société.

La requérante ne s'en satisfait pas et demande que La Poste répare son préjudice à hauteur du loyer supplémentaire qu'elle a dû acquitter. Elle appuie sa requête sur la qualité du cachet apposé sur son accusé de réception.

Par ailleurs, l'accusé de réception montre qu'aucune signature n'a été apposée, seul un cachet prouve la bonne distribution.



En soi, cette pratique n'est pas fautive et la Cour de Cassation assimile le cachet de l'entreprise à la signature de la personne morale.

Dans le cas présent, ce cachet est anonyme et rien ne permet de savoir à quelle société l'envoi a été distribué. La Poste n'a d'ailleurs pas été en mesure de l'identifier au cours de l'instruction du litige.

C'est donc à bon droit que la plaignante a cru que son premier courrier avait été correctement distribué à son destinataire légitime.

En revanche, l'accusé de réception du second courrier était valable puisqu'il présentait effectivement la date de distribution et le nom de la société destinataire :



La conclusion

Dans un cadre de médiation, il a paru équitable que La Poste assume l'erreur qui a consisté à distribuer un courrier moyennant l'apposition d'un cachet qui ne permet pas d'identifier la raison sociale de l'entreprise récipiendaire. Le Médiateur a formulé la proposition de solution en équité que La Poste verse à Madame V. la moitié de la somme revendiquée.





INTERPRÉTATION DU CLIENT SUR LA BASE D'UNE INFORMATION ERRONÉE DONNÉE PAR UN POSTIER

LE LITIGE

Monsieur G. déplorait la distribution défaillante de plusieurs envois de faire-part de naissance, envoyés par courrier ordinaire. Il estimait le nombre de courriers égarés à 94 faire-part. Par conséquent, il avait été obligé de commander à nouveau les faire-part perdus, d'un montant justifié de 101,15 €. Monsieur G. souhaitait le dédommagement de son préjudice ainsi que des frais d'envoi d'un montant justifié de 72,38 €, soit un montant total de 173,53 €.

La Poste a proposé à Monsieur G. un dédommagement à titre commercial de 75 €. Monsieur G. avait refusé cette proposition et demandait, à titre de compromis, à être dédommagé selon les conditions générales de vente Courrier-Colis (article 5.1), soit 145,96 € (2 fois 72,38 €).

L'ANALYSE

En l'espèce, les envois en courrier ordinaire ne bénéficient pas de suivi au sein du réseau postal. Le nombre des faire-part perdus était donc hypothétique, Monsieur G. s'étant fondé sur une enquête personnelle. Monsieur G. avait été informé par un commercial de La Poste qu'il était possible, à partir d'une commande de timbres faite en ligne, de savoir grâce à une machine quels timbres de la commande avaient été oblitérés ou non. Cependant, il n'en était rien et aucune preuve de la distribution ou non de ces 94 envois n'était disponible.

La conclusion

Finalement, admettant à la fois la bonne foi de Monsieur G. et le défaut d'information donné concernant les timbres, le Médiateur a formulé la proposition que La Poste, en équité, verse à Monsieur G. un dédommagement supplémentaire.

RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR AU PROFESSIONNEL

TRAITEMENT PRIORITAIRE DES DOSSIERS DE MÉDIATION PAR LES SERVICES

Il est apparu que les dossiers de médiation transmis au Service Clients Courrier, au Service Clients Colissimo et à la Direction des Assurances de Chronopost pour recueillir leur commentaire et leur proposition de règlement amiable font l'objet de réponses au Médiateur avec un retard important, atteignant voire excédant parfois les deux mois, soit le délai total imparti au Médiateur pour formuler sa proposition de solution.
Cela est préjudiciable aux demandeurs, qui attendent une proposition de règlement amiable rapide et se plaignent de façon parfois virulente de ces dépassements de délais, qu'ils ne comprennent pas et qui ne sont conformes, ni aux obligations réglementaires, ni aux engagements du Médiateur.
Le Médiateur rappelle aux services concernés que les dossiers qu'il leur envoie aux fins d'instruction sont prioritaires et que le délai de quinze jours imparti pour la transmission en retour des pièces et commentaires est impératif et ne souffre que d'exceptions dûment justifiées. Il en va de même lorsque l'interrogation en second niveau de services locaux de La Poste (plateformes de distribution du Courrier, agences Colissimo, par exemple) est nécessaire : le caractère impératif et prioritaire des demandes formulées à ce titre doit leur être rappelé.
En conséquence, le Médiateur émet la recommandation que les services accordent une priorité au traitement des dossiers de médiation et respectent les délais d'instruction fixés, figurant dans la Charte du Médiateur, qui font l'objet d'un contrôle de la part d'une Commission indépendante.

RÉPONSE DE LA POSTE

Le délai de traitement des dossiers de médiation court à compter de l'accusé de réception envoyé au client.
Si l'instruction et le traitement de certains dossiers peuvent s'avérer dans certains cas complexes et longs, la Branche Services-Courrier-Colis comprend tout à fait le désagrément et les difficultés que peuvent générer des retards.
Un rappel sur le caractère urgent et important du traitement des dossiers de médiation dans les temps impartis sera effectué auprès des services.
Le cas échéant, un suivi des délais sera établi.



ABSENCE DE MENTION DE L'ADRESSE POSTALE DE L'INSTANCE RECOURS DANS LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE COURRIER-COLIS DE LA POSTE *

Selon l'article III.4 de la Charte du Médiateur du Groupe La Poste, « un litige ne peut être examiné par le Médiateur lorsque le demandeur ne justifie pas, lors de sa saisine, avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige auprès des services de réclamation compétents de La Poste ou de la filiale concernée selon les modalités indiquées par celles-ci, qui comprennent, pour certains d'entre eux, un double niveau d'examen par les Services Clients ».
L'article 6.2.1 des conditions générales de vente Courrier-Colis reprend le même principe en stipulant que « tout réclamant qui souhaite un réexamen de son dossier à l'issue de sa réclamation initiale peut former un recours, dans les mêmes conditions que la réclamation initiale ». Il est bien indiqué que « ce recours sera traité par les instances de recours mises en place par La Poste » et que « la saisine de recours interne est un préalable obligatoire à la saisine du Médiateur du Groupe La Poste ».
Cependant, les conditions générales de vente Courrier-Colis ne mentionnent ni l'adresse postale - ni électronique - de l'Instance Recours, pour les réclamations Courrier ou Colis.
En conséquence, afin d'aider le consommateur dans son parcours de réclamation, le Médiateur recommande aux services de la Branche Services-Courrier-Colis de faire figurer expressément l'adresse postale et électronique de l'Instance Recours - aussi bien pour les réclamations Courrier que Colis - lors de la publication de la prochaine version des conditions de vente Courrier-Colis.

** Cette recommandation porte aussi sur Colissimo.*

RÉPONSE DE LA POSTE

Depuis la mise en place des conditions générales de vente, La Poste a en effet fait le choix de ne pas faire figurer les coordonnées de l'Instance Recours directement dans les CGV.
La raison - qui peut a priori paraître surprenante - est que l'expérience montre que les réclamations des clients évoluent dans le temps et tendent à devenir des demandes nouvelles.
L'Instance Recours a vocation à procéder à un nouvel examen d'une demande déjà étudiée en 1er niveau par le Service Clients.
Aussi, dès lors que la réclamation évolue, c'est bien au Service Clients de 1er niveau d'étudier la nouvelle sollicitation.
À titre d'exemple, un client va demander à La Poste des informations sur un envoi non parvenu et le Service Clients va constater la perte et procéder à l'indemnisation contractuelle du client.
Dès lors, le client va demander une indemnisation plus élevée.
Il s'agit là d'une nouvelle réclamation qui n'a pas vocation à être traitée en 1er niveau par l'Instance Recours.
La réclamation pourra ainsi bénéficier à son tour de tous les niveaux de réclamation.
Pour cette raison, La Poste a fait le choix, ainsi que le précisent les CGV (art 6-2-1) de faire transiter la deuxième réclamation par les mêmes voies que la réclamation initiale, ce qui permet au Service Clients de qualifier la sollicitation en vérifiant la recevabilité de la saisine de l'Instance Recours, avant de la lui transmettre.
À défaut la réclamation sera bien traitée en 1er niveau.
Ces modalités présentent l'avantage, à la fois de ne pas noyer l'Instance Recours de réclamations de 1er niveau et de favoriser un traitement plus rapide de celles-ci.
Quoi qu'il en soit, La Poste prend bonne note de cette recommandation et tiendra compte de cette question lors des évolutions ultérieures du Service Clients.
Le Médiateur prend note de la réponse de la Branche Services-Courrier-Colis.
Il tient néanmoins à souligner que, outre le fait que le volume des réclamations qui évoluent pour devenir des demandes nouvelles est faible et non significatif au regard du problème soulevé, il résulte de ce souci de ne pas noyer l'Instance Recours que la médiation reçoit un flot ininterrompu de réclamations qu'elle n'a pas vocation à traiter. Ce phénomène de déversement constitue pour la médiation une surcharge de travail conséquente et indue.
Surtout, il est regrettable que le réclamant, faute d'avoir pu trouver, comme cela devrait être, l'adresse postale ou Internet de l'Instance Recours, soit dans l'obligation de solliciter le Médiateur qui le renvoie, selon une conforme application des textes, vers l'Instance Recours. Ce parcours sinueux pour le réclamant, a de quoi particulièrement irriter ce dernier, alors même que le contexte économique voudrait que La Poste conforte la confiance que ses clients peuvent lui porter.

DISTRIBUTION IMPRIMÉS PUBLICITAIRES : RÉCUPÉRATION DES IMPRIMÉS NON DISTRIBUÉS PAR LE CLIENT

Lors des campagnes de distribution d'imprimés publicitaires effectuées par La Poste (Médiapost), il peut arriver qu'une quantité variable des imprimés fournis par le client n'ait pu être distribuée.
La Poste s'appuie sur la clause de l'article 9 du contrat qui stipule que « Le client est tenu de récupérer les reliquats sur les lieux de dépôt dans un délai de 5 jours ouvrés après le dernier jour de distribution.
Au-delà de ce délai, sauf avis écrit contraire, le client autorise La Poste à procéder à leur destruction ou leur recyclage », pour détruire rapidement les imprimés publicitaires restants afin de minimiser ses coûts de stockage.

Faute d'en avoir été informés, certains clients s'en émeuvent.
Le Médiateur considère que cette clause, assortie d'une condition difficile, voire impossible à réaliser, doit être révisée.
En effet, rien n'indique aux clients, qui s'attendent à une complète exécution de la prestation de distribution pour laquelle ils ont contracté, qu'une quantité parfois importante de prospectus n'a pu être distribuée. En outre, le délai de cinq jours après la fin de la période de distribution est trop court pour qu'ils puissent même s'apercevoir de l'exécution incomplète du contrat, et donc du risque de destruction qui pèse sur les reliquats qui leur appartiennent, qu'ils ignorent en général, n'ayant (encore) pas lu la clause.
En un tel cas, les contrats devant être exécutés de part et d'autre de bonne foi, il apparaît souhaitable que Médiapost, avant de détruire ces documents, surtout lorsqu'ils sont en quantité importante, en avertisse formellement son client afin qu'il décide ou non de venir les récupérer, et n'en dispose qu'après autorisation formelle de ce dernier ou absence de réponse dans un délai significatif, un mois par exemple.
En conséquence, le Médiateur recommande que Médiapost réforme la clause critiquée dans le sens souhaité.

RÉPONSE DE MEDIAPOST

La clause évoquée par le Médiateur existe depuis de très nombreuses années et n'a donné lieu qu'à un très faible nombre de réclamations.
Les reliquats auxquels donnent lieu la distribution des imprimés publicitaires ne sont pas issus de prestations non réalisées par Médiapost.
En effet, lors de la conclusion du contrat, Médiapost indique à ses clients le nombre de boîtes accessibles en fonction des secteurs de distribution souhaités par les clients, ce qui détermine le nombre d'imprimés nécessaire.
De manière assez systématique, les imprimeurs mettent à disposition de Médiapost un nombre supérieur d'imprimés.
Ces reliquats sont donc assez systématiques, du fait notamment des clients.

Avant la mise en œuvre de cette procédure, la gestion de ces reliquats générait un important surcoût pour Médiapost (stockages, relances clients…), et pour les clients eux-mêmes (récupération des reliquats).
De manière générale, l'introduction de la clause et de la procédure a été considérée comme un progrès important par les clients de Médiapost, dont les imprimés sont en outre et de manière générale soumis à une date de péremption.
Dans la plupart des cas, ces reliquats ne présentent donc plus d'intérêt pour les clients.
Enfin, le Médiateur indique que le client ne dispose que de cinq jours pour informer Médiapost de son souhait de récupérer ses imprimés.
Il convient toutefois de noter que les clients de Médiapost, qui sont des professionnels, sont informés dès la signature du contrat de ce point et peuvent dès cette signature procéder au signalement de leur volonté de récupération des imprimés.

Ces cinq jours mentionnés par l'article 9 du contrat ont vocation à marquer le terme de la possibilité pour le client de faire sa demande, mais le client sait en général s'il souhaite récupérer le surplus d'imprimés et peut en conséquence en informer Médiapost.
Le délai dont dispose le client pour s'exprimer est donc largement plus conséquent que cinq jours.
En conséquence, Médiapost n'envisage pas à ce stade suivre la recommandation du Médiateur.


LA POSTE



03

DEMANDES DE MÉDIATION RELATIVES À COLISSIMO

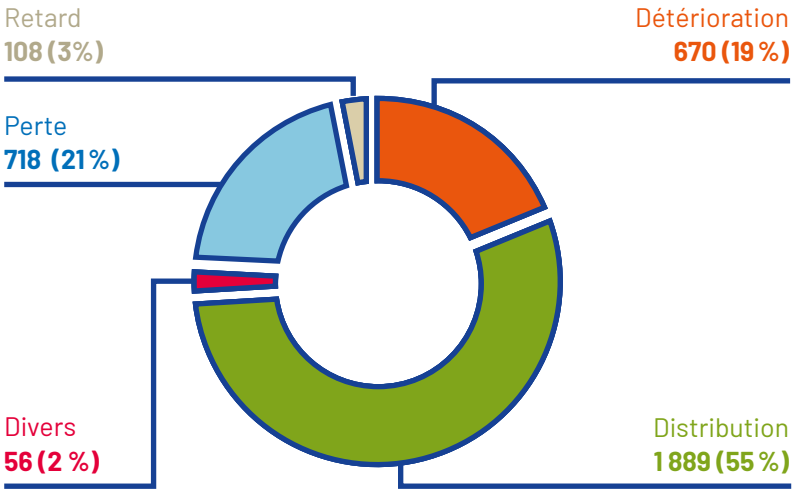
P. 20/31

STATISTIQUES D'ACTIVITÉ

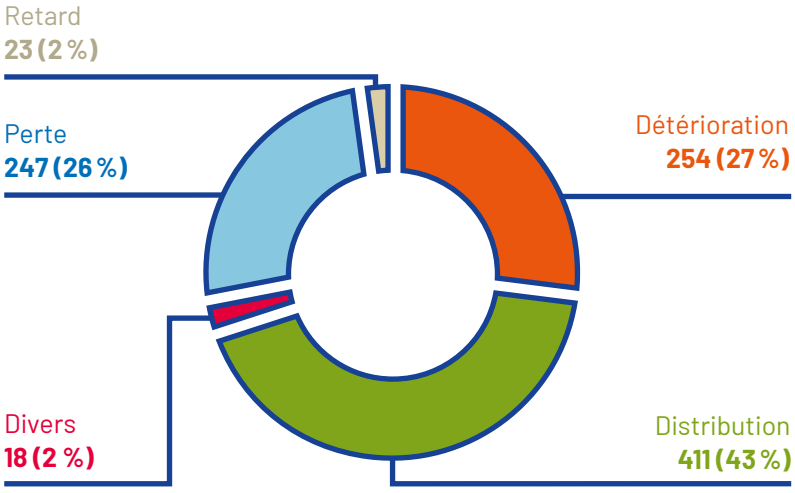
3 445
saisines reçues (+ 16 % par rapport à 2017) dont

953
recevables (- 9 % par rapport à 2017)

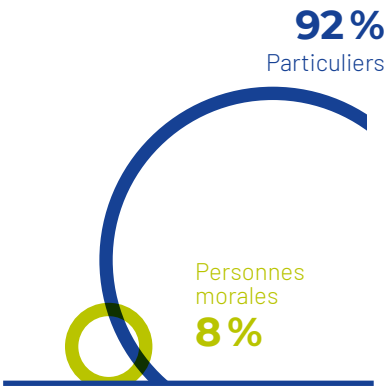
RÉPARTITION DES SAISINES REÇUES PAR MOTIF



RÉPARTITION DES SAISINES RECEVABLES PAR MOTIF



Origine des saisines



93 %
des propositions acceptés par le consommateur

70 %
des propositions favorables et partiellement favorables aux consommateurs

Délai d'émission moyen des propositions :
58 jours

COLISSIMO

L'ORIGINE DES SAISINES

3 445 saisines ont été reçues, en augmentation de 16 % à rapporter corrélativement à la forte croissance du trafic acheminé et distribué. La proportion d'avis favorables est de 70 %. La durée de traitement des dossiers s'est considérablement allongée et s'établit à 58 jours. Le montant moyen de l'indemnisation augmente légèrement à 212 €. Le taux d'intermédiation reste constant à 2 % depuis plusieurs années.

Les requérants ont continué à privilégier la saisine directe sans avoir recours à un intermédiaire. Le cas échéant, ce sont les avocats, conseils, curateurs, tuteurs et mandataires qui ont été sollicités pour 36 % des saisines indirectes, les associations de consommateurs pour 28 % et le Défenseur des droits pour 7 %.
16 % ont été relayés par d'autres médiateurs d'opérateurs postaux étrangers.

9 % des saisines émanent de personnes morales, petites et moyennes entreprises, associations, syndicats, ou encore collectivités territoriales. En nette augmentation, 59 % des saisines ont été adressées par Internet via le site du Médiateur. Cette augmentation résulte du fait que les requérants sont pour une large part des utilisateurs d'e-commerce, rompus à l'usage d'Internet.

LA RÉPARTITION PAR CATÉGORIES DE LITIGES

En augmentation significative et continue, le grief relatif à la distribution représente maintenant 55 % des litiges. Le terme « distribution » signifie non seulement la distribution d'un objet à proprement parler, mais l'ensemble des opérations amont et aval qui participent de l'organisation de la distribution. En diminution, la perte est le deuxième motif de litiges, avec 21 % des saisines. La détérioration diminue également et demeure la troisième source des litiges avec 19 % des saisines.

LA RECEVABILITÉ DES SAISINES

953 saisines furent recevables. Le taux de recevabilité s'effrite encore à 28 %. Ceci résulte de la baisse notable depuis plusieurs années de la qualité des saisines, tant dans la forme que dans le fond. De plus en plus de saisines sont dénuées des justificatifs ou éléments nécessaires à l'instruction, quand elles ne sont pas purement déclaratives. Un nombre considérable de saisines parviennent prématurément devant le Médiateur faute d'avoir été présentées auparavant à l'examen des services clients en premier et second niveaux. C'est notamment le cas pour les saisines portant sur le retard ou la distribution pour lesquelles les taux de recevabilité peinent à dépasser 20 %.
À la décharge des requérants, le passage indispensable par l'Instance Recours ne fait pas suffisamment l'objet d'une information claire.
Les saisines non recevables sont retournées immédiatement au requérant qui se voit indiquer le motif de la non-recevabilité.

Il est invité à transmettre sa saisine complète et étayée au Service Clients Colissimo pour y recevoir le meilleur traitement. Il lui est précisé qu'il pourra s'adresser à nouveau au Médiateur si la réponse qu'il aura reçue ne le satisfait pas, ou à défaut de réponse. La saisine devient alors recevable. Ce fut le cas pour 241 saisines, soit 25 % du total des saisines non recevables dans un premier temps.

LES SAISINES RELEVANT DE L'INTERNATIONAL

27 % des saisines recevables étaient liées à l'international. Passant de 17 % en 2017 à 27 %, cette nette augmentation s'explique notamment par l'essor du commerce en ligne transfrontalier.
Le traitement de ces saisines nécessite d'aller chercher des éléments d'information auprès d'offices postaux étrangers. Cette quête peut s'avérer particulièrement difficile au regard de certaines destinations ou provenances. Les résultats de l'enquête peuvent être insatisfaisants et parfois stériles. Aussi, la situation peut être doublement pénalisante pour le requérant qui risque de pâtir d'un temps d'instruction supérieur à la normale, puisque l'Union Postale Universelle prévoit un délai de 90 jours pour l'international.

LES SAISINES CONCERNANT LE RÉSEAU LA POSTE

La responsabilité du Réseau La Poste a été mise en cause dans 66 saisines recevables et véritablement démontrée pour 37 d'entre elles, soit pour 4 % du total des 953 saisines recevables. Ce taux a légèrement augmenté. Comme pour le Courrier, les principales sources de litiges pour lesquelles le Réseau La Poste porte une part de responsabilité avérée sont la perte et la distribution.
Plusieurs litiges ont résulté de l'inversion de liasses dans le cas d'envois multiples, se traduisant par la perte de certains envois. Les litiges relatifs à la distribution relèvent souvent de la délivrance d'une information erronée quant aux interdictions d'insertion d'objets selon leur nature dans les envois, notamment pour l'international. Des litiges ont ainsi porté sur l'insertion indue de bijoux ou de valeurs au porteur, ou de matières ou denrées proscrites dans certains produits postaux, ou vers certaines destinations.
En 2018, un nombre croissant de saisines ont résulté de l'introduction dans le réseau postal, via les bureaux de Poste, de produits commercialisés par des concurrents du Groupe La Poste (DHL, UPS…). Ces produits non compatibles avec le système de suivi du Groupe, ont été souvent définitivement égarés. De par leur acceptation téméraire, la responsabilité de La Poste est engagée. Un appel à la vigilance serait bienvenu, d'autant qu'il avait déjà été recommandé dans la précédente édition du rapport de la médiation.



LES PROPOSITIONS DE SOLUTION FORMULÉES

953 propositions de solution ont été formulées, en diminution de 9 %. 98 % des saisines recevables ont été transmises au Service Clients Colissimo pour quérir les informations et pièces indispensables à l'instruction de la saisine. Au besoin, d'autres entités ont pu être sollicitées lorsqu'un sujet les concernait au premier chef, à l'instar des directions territoriales du Réseau La Poste. 70 % des propositions de solution ont été favorables ou partiellement favorables au requérant.

Ce sont les litiges issus de problèmes relatifs à la distribution qui donnent majoritairement lieu à des propositions de solution favorables au requérant. Encore en nette augmentation en 2018, 43 % des propositions de solution ont porté sur des griefs issus de la distribution.

LES DÉLAIS DE TRAITEMENT

Le délai global de traitement s'établit à 58 jours, en nette augmentation. Si ce délai reste inférieur à l'objectif de deux mois que s'est fixé le Médiateur, cet indicateur doit être surveillé avec vigilance, même si les textes législatifs prévoient un délai de trois mois. Chaque maillon qui compose la chaîne de traitement a une incidence directe sur la performance globale du processus. Le temps d'attente des pièces s'est dégradé. Le Médiateur a émis une recommandation afin que les dossiers qu'il transmet aux services de La Poste fassent l'objet d'un traitement prioritaire compte tenu qu'ils ont déjà donné lieu à un processus parfois long de réclamation. Le délai à l'issue duquel le requérant reçoit la proposition de solution du Médiateur après sa saisine, est aussi un critère de sa satisfaction.

LES INDEMNISATIONS SUITE À PROPOSITION DE SOLUTION

55 % des propositions de solution, soit 527, mentionnaient une indemnisation. Le montant total des indemnisations est de 112 K€ et le montant moyen est en légère augmentation à 212 €. La modicité du montant moyen reflète le montant moyen de la valeur des envois. Cette modicité ne doit pas faire oublier que l'octroi d'une indemnisation ou d'un geste de courtoisie commerciale conforte la confiance du requérant dans le Groupe La Poste.

LE TAUX DE RÉUSSITE

62 propositions de solution sur 953 ont été refusées par le requérant, dont 45 qui lui étaient défavorables. Cela représente un taux de réussite de 93 % au sens où ces propositions de solution ont été acceptées par le requérant et par La Poste qui les a alors mises en œuvre sans délais. C'est un indicateur majeur qui atteste non seulement de la confiance des requérants dans le processus de médiation, mais aussi de leur satisfaction pour le traitement individualisé dont ont bénéficié leurs saisines.

QUELQUES EXEMPLES DE MÉDIATION



AVIS EXCLUSIVEMENT EN ÉQUITÉ POUR LA SOLUTION DE CERTAINS LITIGES AVEC FAUTES CUMULATIVES

LE LITIGE

Madame B., apicultrice, avait confié à son facteur, car à court de liasses Colissimo, un Colissimo France avec signature qu'elle entendait adresser à l'une de ses clientes, à Argentières. L'envoi contenait du miel, d'une valeur justifiée à hauteur de 115 €, frais de port inclus. Le facteur s'étant trompé dans l'adresse de la destinataire, l'envoi a été expédié à un autre des clients de Madame B., demeurant à Paris.
Le facteur, conscient de son erreur, avait demandé à La Poste, dans les temps, le retour à l'expéditrice. L'envoi a néanmoins été distribué à la gardienne du client parisien. Averti, ce dernier a refusé l'envoi que sa gardienne a remis au livreur de l'agence Colissimo le lendemain, pour retour à l'expéditeur, ce qui n'est pas permis par les conditions de vente de La Poste s'agissant d'envois de ce type. Au lieu d'être retourné à Madame B., l'envoi avait de nouveau été livré à la gardienne du client parisien. Aucune trace n'en avait été retrouvée depuis. Madame B. demandait réparation.

L'ANALYSE

Le Médiateur a estimé opportun, s'agissant de ce type de litige très particulier, de l'examiner en pure équité, écartant le droit, qui n'aurait pas donné de solution satisfaisante.

Trois au moins des manquements commis par La Poste (acceptation par le facteur d'une mission qui n'est absolument pas la sienne ; distribution par deux fois d'un envoi dont le retour avait été notoirement demandé ; infraction aux conditions générales de vente Courrier-Colis de La Poste) ont paru au Médiateur relever d'erreurs professionnelles sérieuses et répétées.

La conclusion

Le Médiateur a formulé la proposition de solution que l'équité commandait d'accorder à Madame B. un dédommagement à hauteur du préjudice supporté.

LA REMISE DIRECTE EN BOÎTE AUX LETTRES D'UN COLIS DEVANT ÊTRE REMIS CONTRE SIGNATURE CONSTITUE UNE FAUTE DE DISTRIBUTION QUI JUSTIFIE QUE LE DESTINATAIRE SOIT INDEMNISÉ DE L'INTÉGRALITÉ DE SON PRÉJUDICE NONOBSTANT LA CLAUSE CONTRACTUELLE NORMALEMENT APPLICABLE.

LE LITIGE
Monsieur F. a commandé sur Internet un survêtement d'une valeur de 105 €, qui devait lui être livré en Colissimo avec signature. Le facteur a déposé par erreur le colis litigieux dans la boîte aux lettres de Monsieur F. au lieu de le lui remettre en main propre et contre signature. L'enquête a montré que le colis litigieux avait ensuite été dérobé par un tiers dans la boîte aux lettres de Monsieur F. Monsieur F. a déposé réclamation auprès du Service Clients de Colissimo qui a proposé de l'indemniser pour perte, sur la base de 23 € / kg, conformément aux conditions de vente applicables de la gamme Colissimo, soit au total de 25,90 €. Monsieur F. a contesté le montant d'indemnisation qui lui a été proposé et demandé à être remboursé du montant de sa commande, de 105 €.

L'ANALYSE
Le facteur avait commis une faute en déposant le colis litigieux - qui devait être remis contre signature - directement dans la boîte aux lettres.
Cette faute du facteur justifie que La Poste indemnise Monsieur F. de l'intégralité de son préjudice, de 105 €, au-delà du plafond d'indemnisation contractuel [calculé sur la base de 23 €/kg] normalement applicable.
L'article 1240 du code civil dispose en effet que *« tout fait quelconque de l'homme qui cause à autrui un dommage oblige celui par la faute duquel il est arrivé à le réparer ».*

La conclusion
Le Médiateur a formulé la proposition de solution que La Poste indemnise Monsieur F. de l'intégralité de son préjudice de 105 €, nonobstant la clause limitative de responsabilité normalement applicable, compte tenu de la faute de distribution commise par le facteur.

LE REQUÉRANT EST TENU D'APPORTER LA PREUVE DE CE QU'IL AVANCE – LA DÉGRADATION DU CONTENANT N'INTERFÈRE PAS EN SOI CELLE DU CONTENU

LE LITIGE
Monsieur L. invoquait la détérioration d'un Colissimo contre signature dont il estimait la valeur du contenu à 690 €, sans la justifier. La Poste lui avait opposé un refus pour insuffisance de preuves. Monsieur L. le contestait et demandait réparation à hauteur de la valeur de l'envoi.

L'ANALYSE
La livraison contre signature avait fait l'objet d'une observation du destinataire sur le bordereau de livraison : la case « modérément dégradé » avait été cochée, s'agissant de *l'état de l'emballage*.
Cette observation avait été confirmée par l'établissement distributeur et par les clichés versés au dossier par Monsieur L., qui montraient notamment une déchirure profonde du carton d'emballage.
Cependant, Monsieur L., qui supportait l'entière charge de la preuve de la détérioration du *contenu* de l'envoi, ne versait au dossier aucun élément à ce sujet. Il ne consentait pas à révéler la nature de la marchandise transportée, qui aurait pu éclairer le Médiateur.

La conclusion
Ainsi, le Médiateur n'a pas pu déduire des indéniables dégradations de l'emballage, celles impactant le contenu. Il a été sans moyens pour proposer à La Poste d'accorder une suite favorable à la demande du requérant.

INDEMNISATION SUR LA BASE D'UNE COMMUNICATION POSTALE MAL MAÎTRISÉE

LE LITIGE

Madame F. contestait le retour à l'expéditeur d'un colis import dont elle était destinataire, en provenance de Nouvelle Calédonie, contenant des documents administratifs très importants. Elle invoquait le non-respect par La Poste du délai d'instance prolongé mis en place en période de vacances d'été, destiné à permettre aux destinataires de bénéficier de davantage de temps pour retirer leurs envois. Son colis avait été placé en instance à partir du 13 juillet 2018. S'étant renseignée sur le site Internet de La Poste, Madame F. avait remarqué que les délais d'instance des colis pendant la période estivale n'étaient pas de 15 jours mais de 30 jours. Rassurée, elle s'était présentée au bureau d'instance à son retour de congés, le 30 juillet, où on lui a indiqué que son colis faisait retour vers l'expéditeur. Madame F. estimait que le délai prolongé d'instance n'avait pas été respecté et demandait un dédommagement correspondant aux frais, justifiés, qu'elle avait dû engager pour se faire retourner l'envoi de Nouvelle-Calédonie.

L'ANALYSE

Il est apparu au Médiateur que le délai d'instance prolongé concernait seulement les colis placés en instance à partir du 16 juillet. La Poste n'avait donc commis aucune faute en renvoyant à l'expéditeur le colis litigieux, qui relevait du régime normal d'instance de 15 jours. En outre, la Convention Postale Universelle ne prévoit aucune indemnisation pour ce type de motif.
Mais le Médiateur a considéré en équité que, d'une part, La Poste donnait des informations divergentes sur la mesure exceptionnelle de prolongation d'instance, qui avaient pu induire en erreur Madame F, certains des sites Internet faisant état d'une application de la mesure à compter du 13 juillet. En outre il est apparu que le délai de retour de l'envoi atteignait une durée tout à fait anormale (et inexpliquée) de cinq mois.

La conclusion

Le Médiateur a formulé la proposition que La Poste, en équité, accorde à Madame F. le remboursement de la moitié des frais de port relatifs à l'envoi, soit 62,43 €.

L'ERREUR D'UN AGENT ENGAGE LA RESPONSABILITÉ DE LA POSTE

LE LITIGE

Le 11 juillet 2017, Madame A. dépose un colis de 6,1 kilos destiné à une société pour réparation d'un téléviseur sous garantie.
D'après l'expéditrice, l'agent de guichet aurait vérifié le colis et lui aurait affirmé «que c'était bon ». Cet agent aurait conservé le souvenir de ces circonstances.
Sans nouvelle de son envoi, la requérante a ensuite contacté la société destinataire qui lui a précisé que l'étiquette transmise, qu'elle avait apposée sur le colis, ne permettait pas un retour sans frais.
En l'absence de numéro de suivi postal, aucune recherche n'a pu être réalisée, hormis un contrôle au sein de la Direction des Recherches Courrier-Colis de Libourne, où sont acheminés les envois ne pouvant être distribués. La requérante sollicitait une indemnisation à hauteur de la valeur de l'envoi.

L'ANALYSE

Une telle erreur de l'agent de guichet n'entraînait pas nécessairement la perte du colis. Il aurait pu être restitué à son expéditrice, ses coordonnées figurant sur l'étiquette collée sur le colis ou acheminé jusqu'à la société destinataire pour une distribution adaptée. Tel n'a pas été le cas, ainsi que l'a confirmé à Madame A. la société destinataire. En conséquence, l'envoi devait être considéré comme perdu. Avérée, l'erreur de l'agent de guichet impliquerait la responsabilité de La Poste. Aucun élément du dossier transmis par la plaignante ne prouvait la réalité de l'erreur de l'agent de guichet.
Spécifiquement interrogée au cours de l'instruction du dossier, la directrice des bureaux de Poste du Secteur a confirmé que l'employée de l'Agence postale communale a flashé le code à barres sur le colis présenté par la cliente, alors que ce code à barres était un numéro interne du prestataire et qu'il ne valait pas affranchissement. En l'absence d'alerte informatique, l'agent aurait cru que ce code à barres valait affranchissement colissimo (ceci d'autant qu'il s'agissait d'un agent débutant).
Le contrôle réalisé au cours de l'instruction du dossier a montré que le flashage du code présent sur l'étiquette collée sur le colis provoquait un message d'alerte précisant qu'un code de 13 ou 25 chiffres était attendu. Il faut donc conclure à une défaillance momentanée du système informatique de l'Agence postale communale ou, plus vraisemblablement, à un manque de vigilance de l'agent de guichet.
L'absence d'affranchissement n'empêchait pas sa remise contre perception de la taxe en vigueur ou son retour à l'expéditeur.
Il empêchait, en revanche, la possibilité de déterminer quel sort avait été le sien, distribution, perte ou retour.

La conclusion

Le Médiateur a formulé la proposition de solution que La Poste indemnise Madame A de la totalité de son préjudice.



L'INDEMNISATION LA PLUS FAVORABLE REVIENT AU REQUÉRANT

LE LITIGE

Monsieur A. confie à La Poste un colissimo avec signature avec indemnisation forfaitaire au taux de recommandation R2 (200 €). Le colis, d'un poids de 9,55 kg, contenait une table de cuisson à induction, d'une valeur justifiée de 158,57 €. Monsieur A. sollicite une indemnisation pour la perte de son colis. En l'espèce, compte tenu de l'impossibilité de fournir une preuve signée de la réception du colis par son destinataire, La Poste est disposée à indemniser Monsieur A. pour la perte.

L'ANALYSE

En application des conditions spécifiques de vente et d'utilisation du service Colissimo utilisé par Monsieur A., celui-ci peut prétendre, soit à l'indemnisation forfaitaire correspondant au taux de recommandation choisi, ici 200 € (R2), soit si elle lui est plus favorable à une indemnisation ne pouvant excéder 23 €/kg. En l'espèce, l'indemnisation à hauteur de 23 €/kg, soit 219,65 € (23€/kg x 9, 55 kg = 219,65 €), lui est accordée.

La conclusion

Le Médiateur a formulé la proposition que la règle de l'indemnisation au poids, plus favorable au demandeur, soit appliquée.

RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR AU PROFESSIONNEL

ABSENCE DE PRISE EN COMPTE DES FRAIS D'AFFRANCHISSEMENT EN CAS DE PERTE OU D'AVARIE D'UN ENVOI « COLISSIMO FRANCE DISTRIBUTION SANS SIGNATURE »

L'article 6.2 des conditions spécifiques de vente du « Colissimo France distribution sans signature » stipule qu'« en cas de perte ou d'avarie du colis confirmée par le système d'information [...], La Poste peut, sur demande, verser une indemnisation ne pouvant excéder 23 €/kg (cela comprend aussi les frais d'affranchissement) ».
La formulation retenue par La Poste dans la rédaction de ses conditions de vente mérite clarification. Pour La Poste, cela signifie que le montant d'indemnisation ne saurait dépasser 23 €/kg en y incluant les frais d'affranchissement. Or, pour de nombreux consommateurs, cela signifie que La Poste rembourse les frais d'affranchissement de l'envoi, en plus de l'indemnisation - calculée au prorata du poids de l'envoi sur la base de 23 €/kg - déjà accordée. Afin de lever toute ambiguïté sur le sens de cette formule - et par voie de conséquence sur le régime indemnitaire applicable -, le Médiateur émet la recommandation que les services de La Poste modifient les termes employés dans les conditions de vente du « Colissimo France distribution sans signature » en utilisant une formulation non ambiguë.

RÉPONSE DE LA POSTE

Pour aider à la compréhension de ses clients sur la question soulevée par le Médiateur, Colissimo propose, pour les CGV Colissimo Grand-Public, d'introduire la formulation suivante : « La Poste peut, sur demande, verser une indemnisation ne pouvant excéder 23 €/kg, affranchissement et services optionnels compris ».
Compte tenu du calendrier, cette évolution sera intégrée lors de la prochaine évolution des CGV, au plus tard le 1er janvier 2020.



TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS RELATIVES AUX DROITS DE DOUANE PERÇUS SUR LES COLIS IMPORT

L'e-commerce favorise une large internationalisation des échanges. De plus en plus d'acheteurs sont invités à acquitter des droits de douane à l'entrée sur le territoire français sur des colis import en provenance de pays tiers à l'Union Européenne.
Ces droits sont souvent mal compris, à la fois dans leur principe, leur mode de calcul et leur application. Ils donnent lieu à de nombreuses réclamations dont il apparaît qu'elles sont traitées de façon insuffisante pour le consommateur, qui n'obtient que rarement les réponses appropriées dans un délai raisonnable, souvent renvoyé en vain sur des services qui se rejettent la responsabilité du traitement. Il se trouve donc incité à saisir le Médiateur.
Il importe que les services clients opèrent une distinction nette entre les réclamations qui relèvent :
• du calcul de la taxation, qui doivent être systématiquement renvoyées sur le Service Dédouanement de La Poste situé à Chilly-Mazarin, pour justification à donner en cas de contestation de l'assiette et du mode de calcul, extrêmement compliqué, que La Poste doit expliciter elle-même aux réclamants, voire de corriger en cas d'erreur ;
• de demandes de remises gracieuses (demandes d'exemption ou de réduction des droits pour des motifs divers, et parfois légitimes), qui ne relèvent pas de la compétence des services postaux, mais des services fiscaux, vers lesquels les réclamants doivent être immédiatement renvoyés, puis, en cas de litige persistant, de la compétence du Médiateur de l'Économie et des Finances.
Une sélection rapide des demandes selon leur nature et une procédure claire ne peuvent qu'apporter une amélioration substantielle au traitement actuel, dont la confusion et la lenteur sont une source d'irritation persistante. Le Médiateur émet donc la recommandation qu'elles soient mises en place rapidement.

RÉPONSE DE LA POSTE

Le problème soulevé par le Médiateur est bien réel mais la recommandation ne permet pas d'améliorer le traitement des réclamations relatives aux droits de douane sur les colis import.
En effet, dès lors que le Centre d'Échanges International (CEI) de Chilly-Mazarin a réalisé le dédouanement import et que des droits et taxes de douanes ont été calculés (par La Poste sur la base de règles de calcul fixées par la Douane), La Poste, déclarant à l'importation, devient l'interlocuteur unique du client.
Il s'ensuit que toute saisine de la médiation doit être transmise au Service Clients Colissimo qui ensuite s'adressera au CEI et ce, qu'il s'agisse d'une demande portant sur le calcul de la taxation, ou d'une demande de remise gracieuse. Quel que soit le sujet évoqué, l'interface incontournable de la médiation est le Service Clients Colissimo.
Le CEI possède les informations sur la taxation et sur le processus de remboursement avec la Douane française pour traiter une contestation relative aux droits et taxes à l'import déjà payés.
La réclamation sur le « calcul de la taxation » va nécessiter de récupérer tous les éléments de valeur et de pourcentage des taxes appliquées dans la déclaration en douane pour pouvoir expliquer le calcul. S'il y a erreur dans le calcul, le CEI déposera un dossier de remboursement à la Douane locale pour rembourser le client. La Poste, pour pouvoir rembourser un client, doit elle-même être remboursée des droits et taxes de douane qu'elle a déjà versés (La Poste est un tiers collecteur pour le compte de la Douane).
La réclamation relative à la « remise gracieuse » nécessite que le CEI établisse un dossier de demande à l'appui de justificatifs et le présente ensuite au bureau de la Douane où ont été réalisés le dédouanement import et la taxation.
C'est le bureau de Douane qui, sur la base des éléments du dossier fournira un avis positif ou négatif sur la « remise gracieuse ». Si celle-ci est accordée, la Douane devra rembourser La Poste qui elle, remboursera le client.
Le service fiscal dont parle le Médiateur ne peut être que le bureau de Douane auprès duquel la déclaration en douane a été déposée par La Poste.
L'amélioration du traitement des réclamations liées aux droits de douane va passer par la qualité de l'information qui est donnée par le Service Clients au client réclamant. C'est pourquoi, sur la base d'un support de formation, le Service Clients renforce actuellement ses connaissances pour renseigner le client sur la raison pour laquelle le colis est taxé et selon quelles modalités.
Une action va être menée sur le processus d'optimisation de la communication entre le Service Clients Colissimo et le CEI de Chilly-Mazarin à partir d'un mail type afin d'améliorer et les temps de réponse et la qualité des réponses au client (préqualification par le Service Clients de la demande du client, récupération par le Service Clients des documents nécessaires pour que le CEI puisse traiter la demande, mise en place d'un outil de communication des dossiers de réclamation entre le Service Clients et le CEI...).
Ces points vont faire l'objet d'ateliers pour convenir d'un processus partagé de traitement. Une visite du service dédouanement par le Service Clients Colissimo va être organisée pour améliorer la compréhension des process et pour la rencontre des interlocuteurs.



DISTRIBUTION DES LETTRES RECOMMANDÉES IMPORT

De plus en plus de consommateurs effectuent des achats à distance sur des sites de commerce électronique étrangers. Les marchandises ainsi achetées leur sont souvent, particulièrement lorsqu'elles sont de faible volume, expédiées sous forme de lettres recommandées internationales, distribuées en France par les facteurs.
Il apparaît que la plupart de ces envois sont distribués sans qu'il soit tenu compte de leur nature de lettre recommandée, sans recueil de signature et directement en boîte aux lettres, ce qui entraîne de nombreuses contestations de livraison.
Or, les lettres recommandées internationales import doivent être distribuées selon les mêmes formalités que les lettres recommandées nationales, donc à la personne (du destinataire ou de son mandataire) et contre recueil de signature, et en aucun cas seulement à l'adresse ou en boîte aux lettres.
En conséquence, le Médiateur émet la recommandation qu'un rappel systématique soit effectué auprès des établissements distributeurs concernés et de leurs personnels, afin que ces formalités, perdues de vue, soient respectées.

RÉPONSE DE LA POSTE

La problématique évoquée a été identifiée par La Poste et fait l'objet d'un plan d'action particulier impliquant à la fois les services d'Asendia et de la Branche Services-Courrier-Colis, plus particulièrement les services de distribution.
La question concerne une catégorie particulière des lettres recommandées import, à savoir les petits paquets import (PPI).
Les lettres recommandées import classiques bénéficient du même traitement que les lettres recommandées nationales, toutefois les petits paquets import arrivent, quant à eux, dans les établissements, non ségrégués des autres PPI, suivis ou non.
Si pour une part les PPI recommandés sont identifiables par un R « rouge », ce n'est pas systématique et pour un certain nombre de ces envois, seule la première lettre du code à barres permet de différencier les deux catégories d'envois PPI.
En outre, les présentations de ces envois varient selon les pays d'origine.
Ces éléments sont de nature à expliquer les erreurs qui se produisent dans la procédure de préparation de la distribution, et dès lors que le produit n'est pas identifié à son arrivée dans l'établissement de distribution, il est extrêmement compliqué de rectifier l'erreur initiale.
Conscient de ce problème, un plan d'action PPI est actuellement déployé auprès des services concernés (présenté au COMEX de la Branche Services-Courrier-Colis le 4 décembre 2018).
En appui, une affiche à destination des établissements a été élaborée pour l'identification et le flashage des objets signalés internationaux.
Enfin, dans le cadre du plan d'action, le suivi des points noirs (flashage de bout en bout et par maillon) est actuellement mis en place.


chronopost
Livré demain avant 13h
Découvrez
Livraison Express
PORT PAYÉ
5kg max
FRANCE
Colissimo
Une livraison neutre en CO2
Monde
colissimo
PRÊT-À-ENVOYER
3 à 8 jours
7 kg
XL
40x27x19 cm



04

DEMANDES DE MÉDIATION RELATIVES À GEOPOST

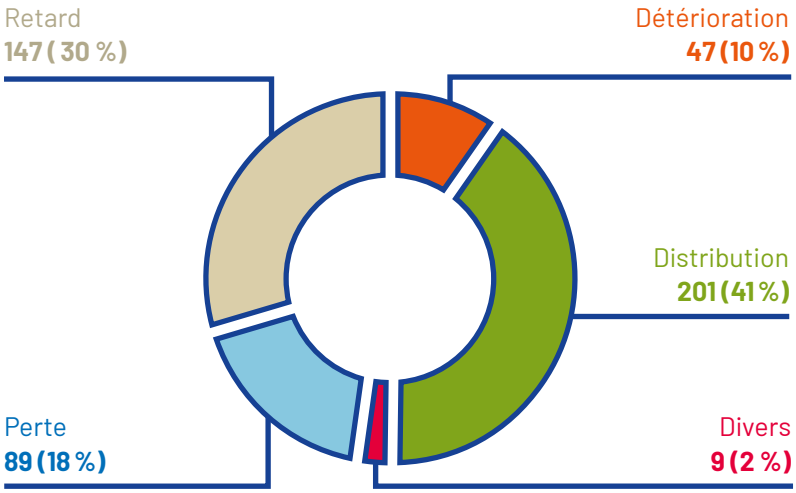
P. 32/41

STATISTIQUES D'ACTIVITÉ

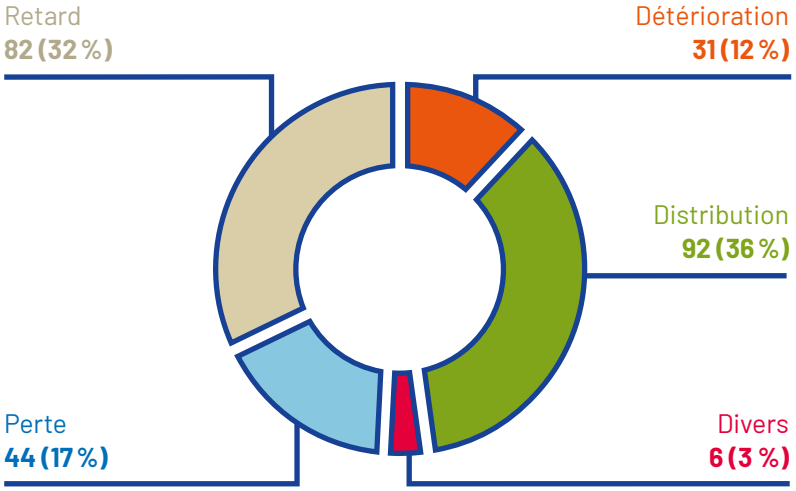
493
saisines reçues (+ 39 %
par rapport à 2017) dont

255
recevables (+ 20 % par
rapport à 2017)

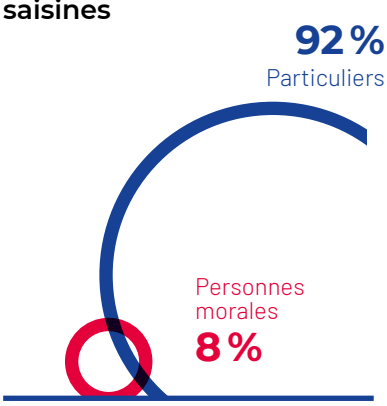
RÉPARTITION DES SAISINES REÇUES PAR MOTIF



RÉPARTITION DES SAISINES RECEVABLES PAR MOTIF



Origine des saisines



93 %
des propositions acceptés par le consommateur

75 %
des propositions favorables et partiellement favorables aux consommateurs

Délai d'émission moyen des propositions :
68 jours

GEOPOST

L'ORIGINE DES SAISINES

GeoPost est composée de plusieurs entités. En 2018, les demandes de médiation ont porté sur la seule activité de Chronopost SA. 493 saisines ont été reçues, soit une augmentation de 39 %, corrélée à l'accroissement d'activité de la filiale. Le taux de recevabilité a diminué à 52 %. Le taux de propositions de solution favorable a diminué pour s'établir à 75 %. Le délai global de traitement s'est dégradé à 68 jours. Le montant moyen de l'indemnisation s'élève à 152 €, en diminution de 10 %. 96 % des saisines ont été directement adressées au Médiateur. 8 % des saisines proviennent de personnes morales, (entreprises, associations, collectivités territoriales ou syndicats). 54 % des saisines ont été formulées via le site Internet du Médiateur, ce qui représente une légère augmentation de 2 %.

LA RÉPARTITION PAR CATÉGORIES DE LITIGES

Les litiges portant sur la distribution ont été en augmentation et ont représenté 41 % du total des saisines. Le motif « distribution » signifie l'acte de la distribution d'un objet à proprement parler, ainsi que l'ensemble des opérations qui s'inscrivent en amont et en aval de celle-ci. Le facteur récurrent d'insatisfaction dénoncé par les requérants sur plusieurs années est la non-utilisation par le livreur du numéro de téléphone du destinataire, dont il a pourtant connaissance, et dont il devrait se servir pour obtenir d'éventuels compléments d'adresse nécessaires à une distribution correcte.

LA RECEVABILITÉ DES SAISINES

Le nombre de saisines recevables a crû de 20 % mais celui des non recevables de 67 %. Le taux de recevabilité a baissé à 52 %. Les saisines relatives à la détérioration étaient majoritairement recevables, à hauteur de 66 %. Celles relatives au retard l'étaient à hauteur de 56 %. Les saisines non recevables sont retournées au requérant avec la raison de la non-recevabilité et il est invité à transmettre sa saisine complète au service compétent de Chronopost SA, pour y être traitée au mieux. Il lui est précisé qu'il pourra à nouveau s'adresser au Médiateur si la réponse qu'il obtiendra ne le satisfait pas en tout ou partie. 31 saisines non recevables dans un premier temps, le sont ainsi devenues.

LES SAISINES RELEVANT DE L'INTERNATIONAL

En augmentation, 17 % des saisines recevables portaient sur l'international. Ces litiges concernent les flux import ou export. Un traitement qualitatif requiert d'obtenir des éléments complémentaires et factuels de la part d'opérateurs étrangers. Pour certaines destinations ou provenances, l'exercice se révèle laborieux et le résultat aléatoire. Cela peut entraîner de la frustration chez le requérant qui peut recevoir une réponse pas autant étayée et circonstanciée qu'attendue.



LES SAISINES **CONCERNANT LE RÉSEAU LA POSTE**

5 saisines recevables relatives à l'activité de Chronopost SA ont mis en cause la responsabilité du Réseau La Poste. Elle était véritablement engagée pour 4 d'entre elles. Rapporté au volume total de 255 saisines recevables, le taux reste constant à 1 %. C'est généralement en toute bonne foi que les requérant arguents l'erreur ou l'erreur de conseil de la part du guichetier. La médiation s'attache à souligner quand l'assertion ne repose sur aucun fondement solide.

LES PROPOSITIONS DE **SOLUTION FORMULÉES**

255 propositions de solution ont été formulées et 75 % d'entre elles ont été favorables ou partiellement favorables au requérant. 86 % des propositions de solution pour le motif de la perte ont été favorables. 76 % l'ont été pour le motif de la distribution et 74 % pour celui du retard.

LES **DÉLAIS** DE TRAITEMENT

Les délais de traitement se sont dégradés et atteignent 68 jours. Le délai de traitement moyen est la somme des temps de traitement respectifs de chaque phase du processus de médiation. Une vigilance accrue devra être apportée à chacune de ces phases afin de revenir rapidement dans les standards de qualité attendus.

LES INDEMNISATIONS **SUITE À PROPOSITION DE SOLUTION**

145 propositions de solution, soit 57 %, préconisaient l'allocation d'une indemnisation. Ce taux est en nette diminution tout comme celui de la recevabilité. Cette relation entre les deux indicateurs peut vraisemblablement signifier que le Service Clients de Chronopost a amélioré ses processus de traitement des réclamations tant en durée qu'en qualité de réponse apportée au requérant. Le montant total des indemnisations est quasi stable. Le montant moyen est de 152 €, en légère diminution.

L'octroi d'une indemnisation ne doit pas être considéré seulement à l'aune du montant unitaire, mais en tant que vecteur pour conforter, voire rétablir, le degré de confiance du consommateur dans sa relation avec Chronopost.

LE **TAUX** DE RÉUSSITE

93 % des propositions de solution formulées ont permis la résolution définitive des litiges dans l'intérêt bien compris des parties. Chronopost a mis en œuvre la totalité des propositions de solution du Médiateur.



GEOPOST

QUELQUES EXEMPLES DE MÉDIATION



MODULATION EN ÉQUITÉ DE L'INDEMNITÉ

L'argument de force majeure en raison d'événements météorologiques prévisibles n'est pas retenu, mais une modulation en équité de l'indemnité due pour retard en raison des circonstances particulières de l'espèce est accordée

LE LITIGE

Monsieur M. invoquait le retard d'un envoi dont il était l'expéditeur, confié à Chronopost le lundi 12 février 2018 et devant être livré le lendemain avant 13 heures.
L'envoi ayant été présenté le mardi 13 février 2018 à 17 h 53, Monsieur M. demandait le remboursement des frais de port de 26 €, majorés de 2 € « de timbre ».
La société Chronopost avait opposé une complète fin de non-recevoir à la demande, invoquant la force majeure due aux conditions météorologiques.

L'ANALYSE

Le Médiateur s'est appuyé sur l'article 1218 du Code civil qui dispose notamment : *« Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur. Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. [...] ».*
L'article 24 du contrat-type de transport, repris par les conditions générales de vente de Chronopost (article 7.2), dispose : [24.2.] Retard à la livraison : *« Il y a retard à la livraison lorsque l'envoi n'a pas été livré dans le délai convenu ou, s'il n'a pas été convenu de délai, lorsque la durée effective du transport dépasse le délai d'acheminement tel qu'il est défini à l'article 24.1 ci-dessus ». [24.3].* Indemnisation pour retard à la livraison : *« En cas de préjudice prouvé résultant d'un retard à la livraison du fait du transporteur, celui-ci est tenu de verser une indemnité qui ne peut excéder le prix du transport (droits, taxes et frais divers exclus) ».*
Il était exact que, le jour prévu pour la livraison, le département de destination était affecté d'intempéries importantes (vigilance jaune, neige, vent et inondations) de nature à entraver très sérieusement le transport.

Même si ce type d'intempéries ne revêt aucun caractère de force majeure (il pouvait être raisonnablement prévu), le Médiateur a considéré incontestable qu'elles avaient rendu la tâche du livreur très difficile, ce qui ne l'avait pas empêché de s'en acquitter le jour prévu pour la livraison, mais après 13 heures.

La conclusion

Le Médiateur a formulé la proposition de solution, en équité, que Chronopost rembourse la moitié des frais de port, pour tenir compte à la fois du retard mais aussi des efforts du livreur pour assurer la meilleure exécution possible de son obligation, dans des circonstances éprouvantes.

FORCLUSION ÉCARTÉE EN ÉQUITÉ

Nécessité de clarté, de cohérence et d'exhaustivité des informations dispensées s'agissant des modalités de dépôt des réclamations

LE LITIGE

Monsieur B. se plaignait du retard et du non-respect des conditions de livraison d'un envoi Chronopost devant être distribué le lendemain avant 13 heures. Il invoquait la distribution tardive de l'envoi (à 17h16 le jour prévu), en boîte aux lettres, alors que le contrat l'interdisait expressément, pour demander le remboursement des frais de port à hauteur de 27 €.
La société Chronopost invoquait la forclusion de la réclamation de Monsieur B. afin de refuser la médiation.

L'ANALYSE

En de tels cas, le Médiateur examine le bien-fondé de la fin de non-recevoir.
Les conditions générales de vente de Chronopost stipulent (article 9) : *« Sous peine de forclusion et d'irrecevabilité de la demande, toute réclamation doit être spécifiquement adressée au « Service Clients » par écrit, dont les coordonnées figurent sur le bordereau de transport, dans les délais suivants : - pour les transports nationaux : au plus tard dans les quatorze (14) jours qui suivent la livraison pour les consommateurs ».*
La charte du Médiateur du Groupe La Poste énonce (article III.4) : *« Un litige ne peut être examiné par le Médiateur lorsque : a) le demandeur ne justifie pas, lors de sa saisine, avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige auprès des services de réclamations compétents de La Poste ou de la filiale concernée selon les modalités indiquées par celles-ci [...] ».*
Monsieur B. ne justifiait pas des formalités préalables à la saisine du Médiateur. En effet, il avait adressé une réclamation, certes dans le délai de 14 jours, par courriel mais sur une adresse qui n'est pas prévue pour recevoir les réclamations des particuliers, ceci en dépit des informations claires figurant sur le site Internet de Chronopost.
Cependant, le Médiateur a relevé une contradiction entre le texte des conditions générales de vente, qui stipule une réclamation « par écrit », le bordereau de transport qui mentionne un numéro de téléphone et une adresse, et le site Internet qui mentionne pour sa *part uniquement un numéro de téléphone.*
Il a considéré que ces indications discordantes sur les modalités de dépôt des réclamations sont de nature à induire en erreur le consommateur de bonne foi.

La conclusion

Le Médiateur a donc formulé la proposition de solution d'écarter la forclusion et d'accorder satisfaction à Monsieur B., étant entendu que les griefs que ce dernier formulait à l'égard de Chronopost étaient fondés, l'envoi ayant été distribué hors délai et en violation manifeste des engagements contractuels dans la boîte aux lettres du destinataire.

ENVOI « INTERNATIONAL IMPORT » CONFIÉ À CHRONOPOST

Le Médiateur a accepté d'indemniser le requérant au titre de la perte bien qu'il soit destinataire de l'envoi

LE LITIGE

Monsieur D. a acheté, en Inde, une écharpe en cachemire, d'une valeur de 80 €, qu'il s'est fait expédier par son vendeur à son adresse en France en utilisant les services de la société Chronopost.
Le suivi informatisé indique que son envoi est bien parvenu en France mais qu'il a ensuite été perdu, dans des circonstances indéterminées, au niveau de l'agence Chronopost de Corbas (Rhône).
Le Service Clients de Chronopost a indiqué à Monsieur D. que c'était à l'expéditeur de déposer réclamation. Monsieur D. conteste cette explication en indiquant que l'expéditeur, qui réside en Inde, n'est pas en mesure de déposer réclamation et que le dysfonctionnement a été commis par la société Chronopost International sur le territoire français.
C'est dans ce contexte que Monsieur D. saisit le Médiateur en lui demandant de bien vouloir réexaminer son dossier dans le cadre de la médiation afin d'être indemnisé pour la perte de l'envoi qui avait été confié à la société Chronopost.

L'ANALYSE

L'enquête de médiation a confirmé que l'envoi international import avait été perdu par la société Chronopost sur le territoire français. Le Médiateur a considéré que la société Chronopost était fondée à examiner la réclamation de Monsieur D. - bien qu'il soit destinataire de l'envoi - au lieu et place de l'expéditeur qui résidait en Inde.
L'article 7.1 des conditions générales de vente de Chronopost stipule que *« si elle est établie, la responsabilité de Chronopost est engagée pour la valeur de la marchandise au jour du sinistre dans la limite de 250 € et sur présentation de justificatifs ».*

La conclusion

Sachant que Monsieur D. a joint au dossier une facture commerciale qui atteste que le contenu de son envoi valait 80 €, le Médiateur a formulé la proposition de solution que la société Chronopost l'indemnise de ce montant, en règlement de ce litige, bien qu'il soit destinataire de l'envoi.

RÉTICENCE DOLOSIVE

LE LITIGE
Monsieur G., qui transmet une preuve de dépôt, expose avoir eu recours à un envoi Chronopost à distribution le lendemain avant 13h, déposé à Carmaux (81), à destination de Toulon (83). L'envoi a curieusement transité par Bastia, ce qui a largement retardé sa remise à son destinataire. Chronopost reconnaît le retard et indique que les frais de port seront remboursés. Ce remboursement n'est pas intervenu, contraignant le plaignant à payer des frais de relance et de réclamation, dont il justifie le montant. Monsieur G. souhaite le remboursement des frais de port de son envoi Chrono 13 et des frais de relance que l'inertie de Chronopost pendant deux mois l'a contraint à payer.

L'ANALYSE
Chronopost a indiqué que le remboursement des frais de port est devenu effectif à la suite de l'intervention en médiation, mais sans répondre à la demande relative aux frais de relance.

L'article 7 des conditions générales de vente de Chronopost stipule que *« CHRONOPOST ne saurait être tenue à la prise en charge du préjudice immatériel ou indirect quelle qu'en soit la cause »*.

La conclusion

Les frais de relance exposés par le plaignant, générés par l'absence de mise en œuvre par Chronopost de l'engagement contractuel de remboursement, néanmoins notifié deux mois avant l'action en médiation, ne sauraient être considérés en équité comme un préjudice sans lien direct avec le contrat conclu. Le Médiateur a formulé la proposition de solution, en équité, pour le règlement de ce litige, que Chronopost rembourse également le montant des frais de relance, justifiés, et payés par le plaignant.



LE DÉLAI DE LIVRAISON D'UN ENVOI CHRONOPOST SE CALCULE EN JOURS OUVRÉS

LE LITIGE

Le samedi 31 mars 2018, Monsieur L. a expédié un envoi «Chrono Express» à un destinataire résidant dans une localité à côté du Lac de Garde en Italie. Le suivi informatisé de Chronopost indique que l'envoi a été remis à son destinataire le mercredi 4 avril 2018.
Le Service Clients de Chronopost n'ayant pas accepté d'indemniser l'expéditeur pour retard, Monsieur L. saisit le Médiateur.

L'ANALYSE

Selon le «Manuel International Chronopost», l'engagement de délai pour un envoi «Chrono Express» à destination de l'Italie (hormis les villes de Rome, Milan, Turin, Bologne et Naples) est de 1 à 3 jours ouvrables.
Il est bien précisé à l'article 7.2 des conditions de vente applicables que les délais sont calculés en *« jours ouvrés »* et que les jours fériés (comme le 2 avril 2018 qui était le lundi de Pâques) sont décomptés.
Il apparaît ainsi que l'envoi «Chrono Express», distribué le mercredi 4 avril 2018, l'a été dans le délai imparti de 3 jours maximum.

La conclusion

En conséquence, le Médiateur a considéré que la société Chronopost n'était pas tenue d'accorder à Monsieur L. un dédommagement pour son envoi «Chrono Express» dont l'enquête de médiation a montré que celui-ci avait été livré dans le délai imparti.



RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR AU PROFESSIONNEL

RESTRICTION DE DISTRIBUTION CHRONOPOST : INFORMATION DU CONSOMMATEUR, ARTICLE 6.1 DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

L'article 6.1 des conditions générales de vente publiées par Chronopost dispose « 6.1 LIVRAISON EN MAINS PROPRES
Les livraisons en TSA, Cedex, Boîte Postale, CS, Libre Réponse et Poste Restante ne sont pas assurées ».
Ces modalités de livraison étaient assurées par Chronopost jusqu'en 2016, mais l'absence presque systématique de numéro de téléphone du destinataire sur la liasse de transport a rendu son maintien matériellement impossible.
Aujourd'hui, la liasse de transport n'informe pas clairement le consommateur de l'existence de cette exclusion.
Le Médiateur a eu à connaître de nombreux litiges résultant de retards de livraison, voire de pertes d'envois Chronopost parce que :
• cette exclusion ne concerne, selon les conditions générales de vente de Chronopost, que la « livraison en main propre », et pas celle en « boîte aux lettres » en l'absence du destinataire, lorsque cette option a été choisie par l'expéditeur,
• elle n'apparaît pas de manière clairement informative sur la liasse de transport,
• les bureaux de Poste acceptent l'introduction de ces envois dans le réseau postal et les services Chronopost les prennent eux-mêmes en charge par la suite.
Même si le consommateur a effectivement la possibilité de prendre connaissance de l'intégralité des conditions générales de vente, disponibles en ligne, le Médiateur émet la recommandation que ces exclusions apparaissent clairement sur les envois Chronopost, notamment « Prêt à expédier ». Il serait également opportun de sensibiliser les agents de guichet à l'existence de cette clause contractuelle, afin qu'ils puissent informer les clients, et refuser les envois le cas échéant.

RÉPONSE DE CHRONOPOST

J'ai bien pris acte de votre remarque relative aux restrictions de distribution de Chronopost. L'un des éléments de contexte l'ayant conduit à porter ce dispositif dans ses conditions générales de vente, sur lequel un échange avec la médiation était intervenu dans le cadre des recommandations de 2014 pour l'année 2015.
La médiation avait très efficacement mis en exergue la problématique rencontrée avec les adresses « géo-postales » de type TSA ou Cedex. La médiation suggérait d'intégrer aux conditions générales de vente la précision selon laquelle « l'adresse de destination comporte nécessairement des indications géographiques permettant la localisation du destinataire ».

Dans un souci de clarté et de transparence, et souhaitant aller plus loin dans cette réflexion, Chronopost a progressivement apporté les deux modifications suivantes à ses conditions générales de vente :
• Ajout à l'article 4 du caractère « géographique » de l'adresse qui doit être communiquée : « L'expéditeur est responsable des mentions portées sur le bordereau de transport, notamment de celles relatives au nom, à l'adresse géographique du destinataire (dont le code porte) et au numéro de téléphone et/ou l'adresse courriel, mentions obligatoires qui doivent être précises, exactes et complètes pour permettre une distribution dans des conditions normales ».
• Ajout plus explicite, à l'article 6 de la mention suivante « Les livraisons en TSA, Cedex, Boîte Postale, CS, Libre Réponse et Poste Restante ne sont pas assurées ».
La médiation fait remarquer à juste titre la mention « Les livraisons en TSA, Cedex, Boîte Postale, CS, Libre Réponse et Poste Restante ne sont pas assurées » n'apparaît, dans certains exemplaires des conditions générales de vente, que dans le paragraphe « livraison en main propre ».
Chronopost confirme avoir d'ores et déjà pris en considération cette remarque : des modifications vont en effet être apportées aux conditions générales de vente afin de rendre cette restriction applicable quel que soit le mode de livraison choisi.
Ces modifications, qui vont apparaître dans la prochaine version des conditions générales de vente, seront diffusées au sein des automates présents en bureaux de Poste et sur son site Internet.
Elles seront également progressivement intégrées aux prochaines versions de lettres de transport et liasses de « Prêt-à-expédier » qui seront éditées.

S'agissant de la remarque relative au fait que les bureaux de Poste acceptent l'introduction de ces envois dans le réseau postal et les services Chronopost les prennent eux-mêmes en charge par la suite :
• Nous diffuserons prochainement une note chartée à l'attention des bureaux de Poste aux fins de leur rappeler la restriction relative aux adresses « géo-postales ».
Toutefois, rien ne saurait remplacer la vigilance du consommateur dûment averti.
• En effet, contrairement à de nombreux transporteurs et bien que cela ait un coût considérable, Chronopost prend la peine de faire figurer l'intégralité de ses conditions générales de vente (et non de simples extraits) sur l'ensemble des liasses de transport, mais aussi sur son site Internet et les automates présents au sein des bureaux de Poste. Ceci a justement pour but de permettre aux consommateurs de prendre lecture, avant même le dépôt de l'envoi, des modalités et conditions de prise en charge des envois et de valider ces conditions générales de vente avant expédition.
• Par ailleurs, à moins d'une communication intensive, qui d'ailleurs demeure impossible, nous ne pourrons veiller à ce que chaque préposé de chaque bureau de Poste ait connaissance de cette restriction.
Or, une fois introduit sur le réseau Chronopost, nous ne disposons d'aucun moyen de faire cesser l'acheminement d'un tel envoi dont l'adresse est le plus souvent complétée manuellement par l'expéditeur.

Enfin, s'agissant de la recommandation de faire figurer clairement l'exclusion suivante « Les livraisons en TSA, Cedex, Boîte Postale, CS, Libre Réponse et Poste Restante ne sont pas assurées », Chronopost ne peut y être favorable pour plusieurs raisons :
• D'une part, cette mention figure déjà sur les conditions générales de vente reproduites intégralement sur l'ensemble des emballages « Prêt-à-expédier » à deux reprises (liasses et reproduction sur le support même hormis pour les pochettes gonflables 1 kg).

• D'autre part, les autres informations figurant sur nos conditions générales de vente sont tout aussi importantes que cette mention et ne peuvent malheureusement pas toutes être mises en avant sur l'emballage (notamment, par exemple, les marchandises faisant l'objet de restrictions à prise en charge).
• Enfin, cette mention s'inscrit dans un sujet plus vaste, à savoir l'absence d'adresse géographique complète, précise et exacte et nous ne souhaitons pas restreindre la problématique à cette seule question des TSA, Cedex, Boîte Postale, CS, etc. dans l'esprit du consommateur. En outre, les produits proposés par La Poste comme par Chronopost évoluent et cette mention assez restrictive risque de devenir très vite obsolète.



TRAITEMENT PRIORITAIRE DES DOSSIERS DE MÉDIATION PAR LES SERVICES

Il est apparu que les dossiers de médiation transmis au Service Clients Courrier, au Service Clients Colissimo et à la Direction des Assurances de Chronopost pour recueillir leurs commentaires et leurs propositions de règlement amiable font l'objet de réponses au Médiateur avec un retard important, atteignant voire excédant parfois les deux mois, soit le délai total imparti au Médiateur pour formuler sa proposition de solution.
Ceci est préjudiciable aux demandeurs, qui attendent une proposition de règlement amiable rapide, et se plaignent de façon parfois virulente de ces dépassements de délais, qu'ils ne comprennent pas et qui ne sont conformes, ni aux obligations réglementaires, ni aux engagements du Médiateur.
Le Médiateur rappelle aux entités concernées que les dossiers qu'il leur envoie aux fins d'instruction sont prioritaires et que le délai de quinze jours imparti pour la transmission en retour des pièces et commentaires est impératif et ne souffre que d'exceptions dûment justifiées. Il en va de même lorsque l'interrogation en second niveau de services locaux de La Poste (plateformes de distribution du Courrier, agences Colissimo, par exemple) est nécessaire : le caractère impératif et prioritaire des demandes formulées à ce titre doit leur être rappelé.
En conséquence, le Médiateur émet la recommandation que les services accordent une priorité au traitement des dossiers de médiation et respectent les délais d'instruction fixés, figurant dans la Charte du Médiateur, qui font l'objet d'un contrôle de la part d'une Commission indépendante.

RÉPONSE DE CHRONOPOST

Chronopost confirme accorder une priorité au traitement des dossiers de médiation dont le nombre est, comme vous avez pu le constater, en hausse constante.
Cette évolution est liée à l'accroissement du flux d'envois transportés par notre société mais également à l'évolution des services que nous proposons.
Je vous confirme réfléchir actuellement à une organisation mieux adaptée afin d'assurer un traitement efficace des dossiers de médiation dans le respect des délais, sans pour autant négliger de mettre à profit les enseignements tirés du traitement de ces dossiers dans le cadre de l'évolution de notre métier.
Je prends donc engagement, au nom de mes équipes, de fournir nos meilleurs efforts et moyens aux fins de parvenir, pour l'année 2019, à un délai de traitement raisonnable.



05

DEMANDES DE MÉDIATION RELATIVES À LA BANQUE POSTALE

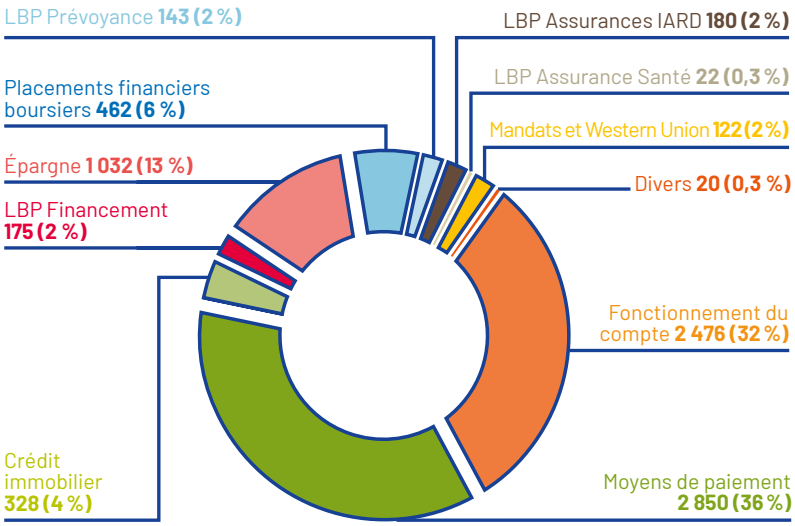
P. 42/65

STATISTIQUES D'ACTIVITÉ

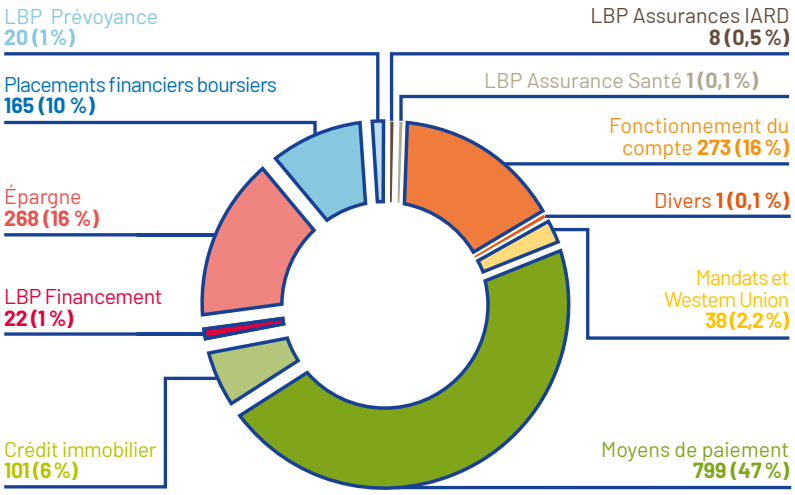
7 810
saisines reçues (- 14% par rapport à 2017) dont

1 696
recevables (+ 0,1% par rapport à 2017)

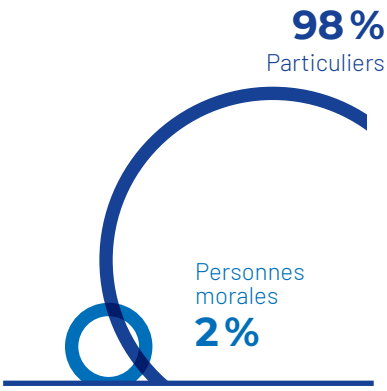
RÉPARTITION DES SAISINES REÇUES PAR MOTIF



RÉPARTITION DES SAISINES RECEVABLES PAR MOTIF



Origine des saisines



80 %
des propositions acceptés par le consommateur

45 %
des propositions favorables et partiellement favorables aux consommateurs

Délai d'émission moyen des propositions :
47 jours

LA BANQUE POSTALE

ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION BANCAIRE

BAISSE HISTORIQUE DES DEMANDES DE MÉDIATION

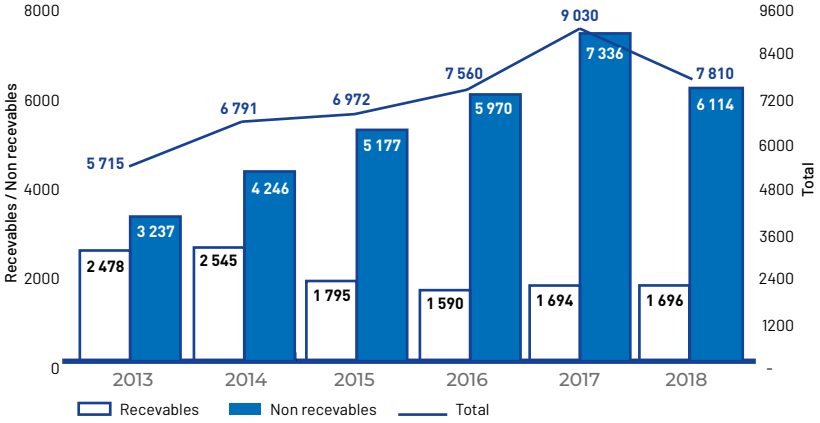
Au cours de l'année 2018, le Médiateur a ouvert **7 810 dossiers de médiation**, contre **9 030** en 2017, soit une baisse de **13,5 %** du nombre de saisines (- 1 220 dossiers). C'est une baisse historique : depuis 1995, date de création de la médiation, le nombre de saisines avait toujours été en progression.

Il est vrai cependant que le nombre de saisines avait connu un développement spectaculaire en 2017, avec une augmentation de 19,4 % par rapport à 2016. L'année 2018 gomme donc le pic de 2017 et les saisines se maintiennent à un niveau sensiblement supérieur au niveau de 2016 (7 560 dossiers).

La diminution du nombre de dossiers enregistrés (- 1 220) concerne pratiquement toutes les catégories de litiges, et dans des volumes importants : fonctionnement du compte (- 853), crédit immobilier (- 384), mandats (- 141) pour n'en citer que quelques-uns. Seule la catégorie « moyens de paiement » est en progression forte (+ 290 dossiers).

La Banque Postale enregistre pour sa part une baisse du nombre des réclamations (- 10 %). La proportion de saisines du Médiateur sur le nombre total de réclamations enregistrées par la Banque diminue de 1,5 % à 1,2 % entre 2017 et 2018. Ce pourcentage reste toutefois élevé.
Les médiateurs affichent dans l'ensemble un taux de saisine compris entre 0,3 et 0,5 % du nombre de réclamations enregistrées par les professionnels.
Les 7 810 dossiers ouverts en 2018 se répartissent en 1 696 dossiers recevables, qui correspondent à des litiges persistants et qui ont donné lieu à une instruction puis à l'émission d'une proposition du Médiateur, et 6 614 dossiers non recevables parce que les voies de recours n'ont pas été épuisées ou que le litige est hors du champ de compétence du Médiateur.

Évolution du nombre de saisines



La diminution du nombre de saisines est uniquement portée par la baisse des dossiers non recevables (6 114 en 2018 vs 7 336 en 2017, soit - 1 222 dossiers), le nombre de dossiers recevables et donc à traiter au fond restant stable.

Enfin, des clients de La Banque Postale s'adressent parfois au Médiateur pour obtenir un renseignement, un service, la réalisation d'une opération concernant leur compte. De telles demandes ne sont pas éligibles à une médiation car elles ne font pas état d'un litige, mais elles concernent plutôt la gestion courante dont la mise en œuvre relève de leur centre financier. Le Médiateur a reçu 2 005 courriers de ce type qu'il a fait suivre pour traitement au centre financier de Paris.

STABILITÉ DU NOMBRE DE DOSSIERS RECEVABLES (PROPOSITION DE SOLUTION ÉMISE)

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

Le nombre de dossiers recevables demeure stable, passant de 1 694 en 2017 à 1 696 en 2018 (+ 0,1 %).

Du fait de la baisse du nombre de dossiers non recevables, le taux de recevabilité des saisines (recevables/non recevables) passe de 18,8 % en 2017 à 21,7 % en 2018. L'amélioration du taux de recevabilité des saisines (+ 2,9 %) pourrait être le signe d'une meilleure connaissance par les consommateurs des conditions de saisine du Médiateur.

S'agissant de la **répartition des dossiers recevables,** on observe une baisse significative des propositions émises sur le crédit immobilier (- 43,5 %) liée à la fin de la période de renégociation des taux, et sur le fonctionnement du compte (- 25,4 %).

Inversement, les dossiers recevables sont en forte hausse sur les moyens de paiement (+ 38,6 %) en raison de l'explosion du nombre de fraudes par Internet à la suite d'hameçonnages (« phishing ») et sur les placements (+ 34,4 %) en raison de multiples demandes de déblocage de plans d'épargne salariale.

Réclamations services financiers	Nombre	% Traité
Réclamations recevables traitées par le Médiateur	1 696	21,7%
Réclamations que le Médiateur a estimées non recevables	6 114	78,3%
Total des réclamations reçues	7 810	100,0%

ORIGINE DE LA SAISINE

Plus de 93 % des 7 810 saisines reçues en 2018 ont été formulées par les clients de La Banque Postale directement pour eux-mêmes et près de 7 % par des intermédiaires. Les intermédiaires les plus fréquents sont des tuteurs, curateurs ou mandataires (37,5 %). Les autres principales catégories d'intervenants sont des avocats ou des assurances de protection juridique (25,5 %), des associations de consommateurs (9,2 %), des conciliateurs de justice et quelques médiateurs (7,8 %).

50 saisines (9,2 %) émanent du personnel de l'établissement. Dans cette rubrique figurent principalement des demandes de déblocage anticipé de comptes d'épargne salariale ouverts au personnel du Groupe La Poste.

872 saisines ont été formulées via Internet, sur le site du Médiateur, soit 11,2 % (vs 9,9 % en 2017), dont 838 par les requérants pour eux-mêmes et 34 par des intermédiaires.

Origine de la saisine	Nombre de dossiers reçus	% type saisine global	% type saisine dir./indirecte
Directe par le client :	**7 269**	**93,1 %**	**100,0 %**
Par courrier	6 431	82,3 %	88,5 %
Via Internet	838	10,7 %	11,5 %
Indirecte : par un intermédiaire	**541**	**6,9 %**	**100,0 %**
dont par Internet	*34*	*0,4 %*	*6,3 %*
Tuteur, curateur ou mandataire	203	2,6 %	37,5 %
Avocat ou conseil	138	1,8 %	25,5 %
Association de consommateurs	64	0,8 %	11,8 %
À l'initiative de l'établissement de crédit	50	0,6 %	9,2 %
Médiateurs, conciliateurs de justice	42	0,5 %	7,8 %
Responsables d'entreprises	13	0,2 %	2,4 %
Parlementaire ou autre élu	7	0,1 %	1,3 %
Autres	24	0,3 %	4,4 %
Total	7 810	100,0 %	

ANALYSE PAR THÈME DES SAISINES

Les litiges dont le Médiateur de La Banque Postale est saisi sont classifiés en huit thèmes répertoriés dans le tableau ci-dessous :

Thèmes	Nombre de dossiers reçus	Nb. dossiers jugés recevables et traités par le Médiateur	Nb. dossiers jugés non recevables
FONCTIONNEMENT DU COMPTE	**2 476**	**273**	**2 203**
Contestations d'écritures	1 500	185	1 315
Ouverture, clôture, transfert de compte	597	61	536
Interdiction bancaire	229	24	205
Découvert autorisé / non autorisé	150	3	147
MOYENS DE PAIEMENT	**2 852**	**801**	**2 051**
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse…)	1 652	505	1 147
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification…)	751	185	566
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement…)	427	103	324
Retraits guichets	22	8	14
CRÉDIT IMMOBILIER	**327**	**100**	**227**
CRÉDIT À LA CONSOMMATION	**175**	**22**	**153**
ÉPARGNE (CEL, PEL, PEP, produits d'épargne réglementée…)	**1 032**	**268**	**764**
Ordinaire	636	132	504
Logement	396	136	260
PLACEMENTS FINANCIERS / BOURSIERS (opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre…)	**461**	**164**	**297**
Assurance-vie	313	80	233
Compte-titres PEA	77	62	15
Autres produits (dont épargne salariale)	71	22	49
ASSURANCES	**345**	**29**	**316**
La Banque Postale Assurances IARD	180	8	172
La Banque Postale Assurance Prévoyance	143	20	123
La Banque Postale Assurance Santé	22	1	21
AUTRES	**142**	**39**	**103**
Mandats et Western Union	122	38	84
Divers (saisines à objets multiples)	20	1	19
TOTAL (hors tarification)	7 810	1 696	6 114

Fonctionnement du compte : cette catégorie a la particularité de représenter près de 32 % des saisines, pour seulement 16 % des propositions émises (273), en raison d'une proportion de dossiers non recevables de 89 %.
Les litiges de cette catégorie sont très diversifiés. Ils peuvent concerner les ouvertures de compte (droit au compte) ou plus fréquemment les clôtures (clôtures d'office, clôtures tardives, contestation de la dette). En 2018, le Médiateur a encore été régulièrement saisi de problèmes liés à la mobilité bancaire (retards de traitement avec pour conséquences la perception de frais, des rejets de prélèvements et plus rarement la clôture de comptes d'office pour dette non apurée, interdiction bancaire ou fichage au FICP). Les transformations de comptes, par exemple la désolidarisation de comptes joints, sont source d'erreurs, d'incompréhension et de mécontentement. L'attribution d'une autorisation de découvert ou son montant font l'objet de contestations généralement non recevables, car relevant strictement de la politique de risque de La Banque Postale. Les rejets de chèques et mesures d'interdiction bancaire qui en découlent génèrent de nombreux litiges. Les contestations d'écritures regroupent des demandes variées concernant des opérations contestées dans leur nature (souvent des frais bancaires ou des saisies, quelques associations de comptes) ou leurs délais d'enregistrement, le traitement des dossiers de succession, les demandes de



relevés de comptes récents ou anciens, voire l'accès à la banque en ligne. En matière de frais, il est fréquent que les requérants saisissent le Médiateur pour obtenir un geste commercial que la Banque a refusé de leur consentir. Cette décision relevant de la politique commerciale de La Banque Postale, le Médiateur ne peut y donner suite.

Moyens de paiement : 2 852 saisines ont concerné les moyens de paiement, en augmentation de 290 dossiers par rapport à 2017. Première catégorie en nombre de saisines (36,5 %), c'est aussi largement la plus importante en nombre de propositions émises (47,2 % soit 801 propositions), avec un taux de recevabilité de 28 %.

Les litiges relatifs aux cartes de paiement et de retrait représentent près de 58 % des saisines de la catégorie moyens de paiement : retraits ou achats contestés, vols de carte, utilisation de la carte par un membre de l'entourage (au sens large). Dans tous les litiges, avant d'émettre une proposition, le Médiateur s'attache à tenter de comprendre ce qui s'est passé, en s'aidant pour cela des informations données par le requérant et des informations recueillies auprès du professionnel, notamment à travers les listages informatiques et les journaux des distributeurs pour les opérations (retraits et dépôts) aux DAB et GAB. Ce n'est pas toujours aisé, notamment parce que les requérants ont tendance à passer sous silence certains faits quand ils ne déforment pas, volontairement ou non, la réalité. Dès lors qu'il y a doute sur les circonstances, le Médiateur n'hésite pas à proposer le remboursement. Mais lorsque l'opération a bien été enregistrée, qu'aucun incident n'est signalé sur les enregistrements informatiques ou le journal du distributeur, le Médiateur n'a pas d'autre choix que de se déclarer sans moyens pour proposer le remboursement de la ou des opérations contestées.
Il faut noter que les vols par ruse aux distributeurs ont connu une baisse sensible. En effet, La Banque Postale a revu le scénario des retraits : désormais, il est nécessaire de choisir le montant du retrait avant de composer le code confidentiel de la carte. Si la vigilance est toujours nécessaire pour cette dernière opération, le risque de voir son compte amputé d'un retrait frauduleux de 500 ou 800 € s'en trouve fortement diminué.
En revanche, on constate une très forte augmentation des fraudes par Internet à la suite d'hameçonnages (« phishing »), en raison notamment de l'envoi de courriels frauduleux à l'en-tête d'administrations, de services publics, de banques ou d'e-commerçants. Trésor Public, Sécurité Sociale, SNCF, La Banque Postale, Amazon… voient ainsi leurs en-têtes détournés par des fraudeurs qui invitent leurs victimes à donner leurs coordonnées personnelles et bancaires, afin d'obtenir un remboursement de Sécurité sociale ou un trop-perçu d'impôt, voire un bon cadeau. Par ce biais, les fraudeurs peuvent ainsi effectuer des achats, d'un montant parfois important. Lorsque ces achats doivent être authentifiés par le système 3D Secure avec envoi de codes de validation sur un téléphone mobile ou fixe, les fraudeurs cherchent à obtenir ces codes par courriel, appel téléphonique ou détournement de la ligne téléphonique. Or, la validation d'un achat par ce système a le même effet que la saisie du code confidentiel : l'achat est irrévocable et l'éventuelle mise en opposition de la carte après l'achat ne permettra pas son remboursement.
Afin d'éviter ces escroqueries, il est donc primordial que les porteurs de carte fassent preuve d'une grande vigilance et ne communiquent ni les codes reçus lorsqu'ils ne sont pas eux-mêmes à l'origine d'un achat, ni les données de leur compte ou de leur carte, surtout lorsque le courriel reçu contient des fautes d'orthographe ou de syntaxe ou commencent, comme on peut le voir dans certains courriels censés émaner du Trésor Public, par la formule « cher client ».
Dans ce type de litiges, le Médiateur n'a le plus souvent d'autres choix que de se déclarer sans moyens pour demander à La Banque Postale de rembourser le requérant. À noter que la jurisprudence des tribunaux, si elle est souvent favorable aux plaignants, tient aussi compte de cette obligation de vigilance, même si la nouvelle version de l'article L. 133-23 du Code monétaire et financier, applicable depuis janvier 2018, impose à l'établissement financier d'apporter la preuve de la faute du porteur de la carte.
Face à cette recrudescence de la fraude en lien avec l'augmentation de l'e-commerce, la Commission européenne, via la directive DSP 2, recommande une validation forte, notamment grâce à l'utilisation des empreintes digitales. Toutefois, ces techniques ne sont pas immédiatement généralisables et se heurtent à l'hostilité des commerçants qui craignent que la complexité des opérations ne nuise au développement des achats par Internet.

Les chèques sont la seconde source de litiges relatifs aux moyens de paiement. Bien que de moins en moins utilisés, les chèques sont encore l'objet de litiges : vol ou falsification, crédit sur un autre compte que celui du bénéficiaire, entraînant une contestation de l'émetteur du chèque ou du bénéficiaire. Dans une moindre proportion, les virements (souvent à l'international) et les prélèvements (dont le requérant conteste avoir donné l'autorisation) complètent les litiges relatifs aux moyens de paiement.

Crédit immobilier : 327 saisines ont concerné le crédit immobilier (4 % des saisines), soit deux fois moins qu'en 2017 (711 saisines), dont 100 dossiers recevables (moins de 6 %), contre 177 en 2017. La baisse est justifiée par la fin de la forte période de renégociation des taux.

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

Crédit à la consommation : 175 saisines (2,2 %) ont concerné des crédits à la consommation souscrits auprès de La Banque Postale Financement ou SOFIAP (rare), dont 22 dossiers recevables (1,3 %, stable). Les litiges portent en grande majorité sur des remboursements anticipés totaux. Deux litiges ont porté sur la mise en œuvre d'une offre promotionnelle concernant le remboursement de la dernière mensualité ; un litige a concerné la souscription d'un crédit à la consommation à distance.

Épargne : 1 032 saisines ont concerné l'épargne, soit 13,2 % du nombre total de saisines et 15,8 % des dossiers recevables (268). L'épargne est un sujet sensible, et les contraintes réglementaires de la Banque sont souvent mal comprises par ses clients.

La moitié des médiations rendues portent sur l'épargne-logement. Peu de litiges concernent des CEL, et la plupart sont relatifs à des PEL.

De nombreux titulaires contestent la clôture d'office de leur PEL opérée par La Banque Postale en raison d'une insuffisance de versement. L'instruction du dossier permet d'évaluer si une erreur a été commise par La Banque Postale, ou si le défaut de versement résulte simplement de la négligence du titulaire. Par exemple, La Banque Postale a accepté de rouvrir des PEL pour lesquels un dysfonctionnement a empêché l'envoi du courrier de rappel de la nécessité de versement, un mois avant la date anniversaire du contrat, ou des PEL dont les versements programmés étaient prévus à un quantième trop proche de celui de la date anniversaire.

La complexité des règles de fonctionnement des PEL est en outre accrue par les réformes successives, qui n'impactent pas le fonctionnement des PEL déjà ouverts et pas toujours la fiscalité applicable à leurs intérêts, mais créent de nouvelles "générations" de PEL qui, malgré une dénomination constante, présentent des caractéristiques différentes.

Plusieurs litiges ont concerné des PEL en cours de transfert, soit vers La Banque Postale soit plus généralement de La Banque Postale vers une autre banque, pour lesquelles les opérations avaient été initiées sans être finalisées. Le PEL étant alors clôturé dans l'ancienne banque mais pas ouvert dans la nouvelle, son titulaire s'inquiète d'une somme, souvent plusieurs dizaines de milliers d'euros, dont les deux banques se rejettent la responsabilité. Le Médiateur prend alors contact avec les services spécialisés de La Banque Postale, et si possible de l'autre établissement, pour comprendre l'origine des difficultés et aider à leur donner une issue. Les intérêts dus au titulaire pendant cette période intermédiaire font alors l'objet d'une vérification, et parfois d'une régularisation. Certains titulaires ne comprennent pas pourquoi le calcul de la prime d'État est arrêté à la date de mise à terme et demandent qu'il soit assis sur la totalité des intérêts perçus. Dans ce cas, le Médiateur rappelle dans sa proposition toutes les dispositions réglementaires qui définissent le montant de la prime. En l'absence d'erreur de La Banque Postale, aucune indemnisation ne peut être envisagée.
Sans que le montant soit remis en question, c'est parfois le versement de la prime qui fait l'objet du litige, pour celles qui sont soumises à l'octroi d'un prêt. Là encore, l'instruction du dossier permet d'évaluer une erreur éventuelle de La Banque Postale, par exemple un délai anormalement long pris pour le traitement de la demande de crédit, et peut conduire à la proposition d'un versement du montant de la prime sur les deniers de La Banque Postale.

Enfin, la prime d'État des PEL a fait l'objet en 2018 d'un nombre de litiges particulièrement important en raison d'un dysfonctionnement dans l'édition de certains relevés de comptes. Les anomalies de ces relevés ont laissé croire aux titulaires de PEL ouverts avant le 1er août 2003 que La Banque Postale les privait du droit à bénéficier de leur prime. Il s'agit alors pour le Médiateur de rassurer le titulaire pour rétablir une relation de confiance entre lui et son établissement bancaire. Ces propositions, très techniques, démontrent par le calcul et la référence aux relevés de compte sur plusieurs années, que le droit à la prime est bien maintenu, et que la prime a effectivement été versée lors de la clôture du plan, ou pourra l'être si le PEL n'est pas encore clos.

En matière d'épargne ordinaire, les litiges concernent parfois des contestations de solde sur des livrets physiques lors de la dématérialisation (opérations non inscrites souvent anciennes) et surtout des clôtures réglementaires pour défaut d'éligibilité (LEP), compte inactif ou défaut d'identification.
Les comptes d'épargne sont davantage concernés que les comptes de dépôt par l'entrée en vigueur de la loi Eckert relative à la clôture des comptes inactifs, car de nombreux épargnants, titulaires d'un Livret A antérieur à la généralisation de 2008, n'effectuent pas d'opérations et ne se manifestent pas auprès de La Banque Postale s'ils ne sont pas détenteurs d'un Compte courant postal (CCP). Pour les mêmes raisons, des clôtures de livrets pour motif réglementaire (absence de données essentielles concernant leur titulaire, comme la date et/ou le lieu de naissance) sont encore pratiquées et contestées.

Placements financiers et boursiers : 461 saisines ont concerné les placements financiers et boursiers, soit 5,90 % des saisines dont 164 dossiers recevables (9,7 %). Les litiges concernent le plus souvent le défaut de conseil ou l'insuffisance de suivi des affaires des épargnants, les performances obtenues par les placements (y compris dans le cadre de mandats de gestion) et les options fiscales retenues lors de rachats opérés sur des contrats d'assurance-vie.

L'année 2018 se caractérise surtout par une forte augmentation des demandes de déblocage anticipé en matière d'épargne salariale : 61 saisines en 2018 vs 25 en 2017 et pour mémoire, 9 en 2016.
Dans 40 % des cas, les salariés n'ont pas exprimé leur choix d'affectation de la prime d'intéressement ou n'ont pas respecté les délais impartis, ce qui ne permet pas de faire droit à leur demande.
Pour 48 % des saisines, les situations évoquées (instance de divorce, endettement…) n'autorisent pas le déblocage de leur épargne salariale au regard de la réglementation.
En revanche, cinq requérants ont souligné des circonstances exceptionnelles, notamment d'ordre médical pour quatre d'entre eux, qui ont conduit le Médiateur, en équité et à titre exceptionnel, à proposer le déblocage de leur épargne salariale.
L'augmentation du nombre de saisines en matière d'épargne salariale nécessite que La Banque Postale mette en place un parcours de traitement des demandes de déblocage formulées par les salariés (réclamation préalable et recours) avant la saisine éventuelle du Médiateur.

Assurances : 345 saisines ont concerné les assurances (Prévoyance, IARD et Santé). Le domaine assurances représente 4,4 % des saisines et 1,8 % des dossiers recevables (29).

S'agissant de la Prévoyance (20 dossiers recevables), les litiges concernent les conditions et les délais de résiliation des contrats, l'augmentation du montant de la cotisation en raison de l'âge des assurés, le coût total des primes lorsque l'adhérent opte pour le règlement des cotisations viagères.

En matière d'assurances IARD (8 dossiers recevables) ou d'assurance santé (1 dossier recevable), les litiges portent sur l'absence de résiliation d'anciens contrats (habitation, protection juridique, auto ou complémentaire santé) après que le client ait souscrit un nouveau contrat IARD ou assurance santé auprès de La Banque Postale, ou sur la souscription à distance du contrat.

Mandats et Western Union : les mandats et Western Union représentent 122 litiges, en diminution de plus de 50 % par rapport à l'année précédente (263 litiges), dont 38 recevables (73 en 2017).

La Banque Postale ayant décidé courant 2017 de supprimer les mandats cash, les litiges sur ce produit disparaissent progressivement.

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

DOSSIERS NON RECEVABLES

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

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

Ainsi, un dossier n'est pas recevable lorsque toutes les voies de recours n'ont pas été épuisées (incompétence procédurale) ou lorsque l'objet du litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur, tel que défini dans la Charte de la médiation de La Banque Postale (incompétence sur le fond du litige).

En 2018, 77 % des dossiers ont été déclarés non recevables pour incompétence procédurale du Médiateur et 23 % pour incompétence sur le fond du litige.

INCOMPÉTENCE PROCÉDURALE

Avant l'entrée en vigueur des textes régissant la médiation des litiges de consommation, le Médiateur pouvait être amené à faire une application souple du principe d'épuisement des voies de recours. Désormais, toute médiation est rendue impossible, en vertu de l'article L. 612-2 du Code de la consommation, lorsque le réclamant n'a pas respecté strictement les étapes préalables à la saisine du Médiateur, telles que décrites dans la Charte de la Médiation de La Banque Postale.

Le Médiateur de La Banque Postale reste trop souvent perçu par les consommateurs comme une émanation du Service Clients. Certains courriers lui sont même adressés alors que leurs auteurs n'ont aucun litige à porter à sa connaissance. Les clients de la Banque maîtrisent généralement mal les conditions de saisine. Quelques clients de la Banque le saisissent en première instance, sans réclamation préalable, et très nombreux sont ceux qui ne font pas appel au Service Recours après une première réclamation restée infructueuse, malgré les courriers les y incitant.

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

Les sources d'information ne manquent pas cependant. Outre l'établissement financier qui fait figurer en de multiples endroits le parcours réclamation client, le Médiateur lui-même insiste sur les conditions de recevabilité de sa saisine sur son site Internet.

CONDITIONS PRÉALABLES À LA SAISINE

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

4 720 saisines ont été jugées non recevables pour incompétence procédurale, selon la répartition suivante :

• La saisine prématurée, ou « processus de réclamation inabouti », est le principal motif de non-recevabilité des dossiers : c'est 76 % de l'ensemble des dossiers non recevables, en augmentation de 8 points par rapport à 2017 et 98,6 % de dossiers non recevables pour incompétence procédurale (+ 0,9 %). Dans 96,6 % des cas (+ 1 point), les réclamants n'ont pas saisi le Service Recours ; dans 1,8 % des cas, l'intervention devant le Médiateur n'a été précédée d'aucune réclamation. Parfois, la saisine du Médiateur est trop proche de la première réclamation ou de l'intervention en recours, ne laissant pas un temps suffisant aux services de La Banque Postale pour instruire le litige (1,7 % des cas).

Lorsque le dossier est non recevable pour ce motif, le Médiateur accuse réception au réclamant, l'invite à saisir le Service Recours et l'informe qu'il peut représenter sa requête dans les deux mois s'il n'a pas obtenu de réponse à sa réclamation, ou s'il n'est pas satisfait de la réponse apportée par la Banque.

• Les parties ont la possibilité, à leur charge, de se faire représenter ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. L'intervenant doit justifier d'une qualité et d'un intérêt à agir (mandataire ou ayant droit, mandataire judiciaire, association de consommateurs, etc.). Or, il arrive que des tiers saisissent le Médiateur pour le compte d'un réclamant, sans justification particulière et sans mandat. 28 saisines ont été déclarées non recevables pour ce motif, le secret professionnel empêchant le Médiateur, comme la Banque, de délivrer des informations à des personnes non habilitées.

• Certains réclamants ne sont pas clients de La Banque Postale (33 saisines). Il peut s'agir de personnes à la recherche d'un livret dont ils ont perdu la trace, de bénéficiaires de chèques tirés sur La Banque Postale, de clients d'autres établissements qui contestent une opération sur un distributeur de billets de La Banque Postale, qui sont renvoyés vers leur établissement bancaire pour déposer une réclamation.

• « L'examen par un autre » (1 saisine) concerne des litiges pour lesquels une procédure judiciaire est en cours ou un jugement a été rendu.

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

Incompétence procédurale	Dossiers	Part
Processus de réclamation inabouti	**4 655**	**98,6 %**
Pas d'intervention en recours	*4 495*	*96,6 %*
Intervention en recours trop récente	*63*	*1,4 %*
Pas de réclamation préalable	*83*	*1,8 %*
Réclamation préalable trop récente	*12*	*0,3 %*
Absence de qualité pour agir	**28**	**0,6 %**
Non client de La Banque Postale	**33**	**0,7 %**
Examen par un autre	**1**	**0,0 %**
Trop tardif	**3**	**0,1 %**
TOTAL	**4 720**	**100,0 %**

INCOMPÉTENCE SUR LE FOND DU LITIGE

Le Médiateur ne s'immisce pas dans un certain nombre de domaines qui relèvent de la responsabilité de la Banque. Ces domaines d'exclusion de compétence sont précisés dans la Charte de la Médiation. Ainsi, le Médiateur a pour principe de décliner sa compétence sur les demandes de remises de frais, lorsqu'elles ne sont pas justifiées par la réparation d'une erreur de service. Il ne s'ingère pas dans la politique tarifaire de la Banque. En 2018, 658 saisines ont porté exclusivement sur la contestation des frais. Ce chiffre est en augmentation de près de 6 points par rapport à 2017.

Les saisines pour ce motif traduisent trois réalités différentes :

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

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

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

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

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

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

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

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

Incompétence sur le fond	Dossiers	Part
Médiateur incompétent	**1 394**	**100,0 %**
Politique tarifaire	*658*	*47,2 %*
Politique de risque	*247*	*17,7 %*
Médiateur assurances	*354*	*25,4 %*
Politique commerciale	*79*	*5,7 %*
Gestion courante	*50*	*3,6 %*
Autres médiateurs	*5*	*0,4 %*
Autre motif	*1*	*0,1 %*
TOTAL	**1 394**	**100,0 %**

DÉLAIS DE TRAITEMENT

La période concernée par ce rapport court du 1er janvier au 31 décembre 2018 pour les saisines reçues et se termine le 28 février 2019 pour l'instruction des dossiers recevables et l'émission des propositions de solution. Les derniers dossiers recevables de l'année 2018 ont été traités avant fin février 2019, à l'exception d'un dossier pour lequel la position du Médiateur a été retardée au 8 mars 2019 en raison du délai de production d'une pièce indispensable à l'identification des responsabilités des parties.

Le Médiateur n'a pas accès aux systèmes d'information de La Banque Postale. Il travaille à partir des pièces que lui fournissent La Banque Postale et les requérants et doit souvent compléter la documentation du litige auprès des différents services de la Banque ou des requérants eux-mêmes.

Le caractère récurrent de certaines typologies de litiges (épargne-logement, cartes bancaires, épargne salariale), a néanmoins permis au Médiateur de réduire considérablement les délais d'émission de ses propositions, sans jamais sacrifier à l'étude personnalisée des cas.

Compte tenu de la complexité de la réglementation applicable à certains produits, notamment l'épargne-logement, un effort tout particulier a été déployé pour rendre des positions compréhensibles pour les requérants et de mise en œuvre aisée par la Banque.

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

Le Médiateur ne peut débuter une médiation qu'après réception d'un dossier complet de La Banque Postale. La qualité des dossiers reçus est inégale et nécessite très souvent la recherche de compléments d'information auprès des centres financiers ou des bureaux de Poste.

Le temps de réception des premières pièces (19 jours) est proche de l'objectif de 15 jours fixé par la Charte. Cependant, le temps de constitution d'un dossier complet est nettement supérieur, le Médiateur devant compléter son analyse par échanges de courriers électroniques ou appels téléphoniques directement auprès des services. Ces demandes complémentaires sont désormais saisies dans le système d'information du Médiateur. Le temps de réponse nécessaire pour disposer de toutes les informations utiles passe alors de 19 jours à 29,2 jours en moyenne annuelle.

Il importe de rappeler que les dossiers transmis doivent être complets, que les documents fournis doivent répondre à la problématique du litige à traiter et que les dossiers doivent être accompagnés d'un exposé de l'affaire, voire idéalement d'une proposition de règlement. À cet égard, une amélioration est perceptible mais reste à confirmer pour l'ensemble des dossiers reçus.

Identification	Nb. jours (1)	Nb. jours (2)
Autres	65,0	8,0
Crédit à la consommation	49,1	28,1
IARD	46,6	26,0
Mandats et Western Union	43,2	39,4
Assurance santé	39,0	35,0
Fonctionnement du compte	36,9	22,6
Epargne	34,0	17,4
Crédit immobilier	33,5	14,0
Placements financiers/boursiers	24,4	19,9
Moyens de paiement	24,3	17,6
Prévoyance	**11,7**	**10,5**
Moyenne globale	**29,2**	**19,0**

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

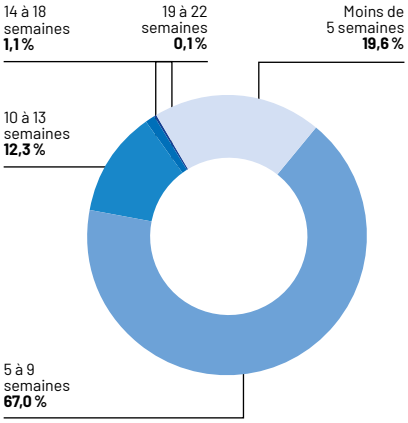
DÉLAI D'ÉMISSION DES PROPOSITIONS À COMPTER DE LA DATE D'ENVOI DE L'AR

Les accusés de réception (AR) des saisines recevables ont été établis en moyenne en 7,04 jours après la réception de la saisine. Le délai d'émission des propositions du Médiateur est décompté à partir de l'émission de l'AR, et non à compter de la réception de toute la documentation du dossier. L'engagement du Médiateur est de rendre ses médiations dans un délai de deux mois à compter de l'envoi de l'AR. Le délai moyen d'émission des propositions est de **47,6 jours**, en amélioration de 6 jours par rapport à 2017 (53,6 jours).

Identification	Nb. jours
Autres	70,0
Crédit à la consommation	57,8
Mandats et Western Union	55,1
Crédit immobilier	54,7
Fonctionnement du compte	52,3
IARD	50,9
Moyens de paiement	46,3
Épargne	45,9
Assurance santé	45,0
Placements financiers/boursiers	42,3
Prévoyance	36,8
Moyenne globale	**47,6**

RÉPARTITION DES TEMPS DE TRAITEMENT EN NOMBRE DE SEMAINES

Les tableaux ci-dessous représentent le temps d'émission des propositions de médiation en nombre de semaines, à compter de l'envoi de l'accusé de réception. Sur 1 696 dossiers recevables, 86,6 % des propositions ont été émises en moins de deux mois, en amélioration de plus de 10 points par rapport à 2017. Les litiges dont le temps de traitement est susceptible de dépasser deux mois font l'objet d'un courrier intermédiaire au requérant.



Délai	Nb. Dossiers		Cumul
Moins 5 sem.	333	19,63%	19,63%
5 à 9 sem.	1136	66,98%	86,62%
10 à 13 sem.	208	12,26%	98,88%
14 à 18 sem.	18	1,06%	99,94%
19 à 22 sem.	1	0,06%	100,00%
Total	**1696**	**100,00%**	

NATURE DES PROPOSITIONS DE SOLUTION

Sur 1 696 saisines recevables, 1 653 médiations ont été rendues (97 %) et 43 ont été interrompues (3 %).

Médiations interrompues : les médiations sont dites « interrompues » lorsqu'il n'y a plus matière à poursuivre une médiation.
On recense trois motifs d'interruption : les dossiers réglés par la Banque avant proposition du Médiateur, les désistements des requérants, les clôtures d'office par le Médiateur.
On dénombre 43 médiations interrompues en 2018, contre 82 en 2017.

- dossiers réglés par la Banque avant proposition du Médiateur (33) : le Médiateur demande un dossier à La Banque Postale, qui règle simultanément le litige, en donnant satisfaction à la demande de son client ;
- désistements (6) : le requérant obtient de La Banque Postale une réponse favorable à sa demande peu après sa saisine du Médiateur et se désiste de la procédure ;
- clôtures d'office (4) : après la décision de recevabilité du dossier, il apparaît que le requérant n'est pas client de La Banque Postale, qu'une décision judiciaire a été rendue ou qu'une procédure est en cours.

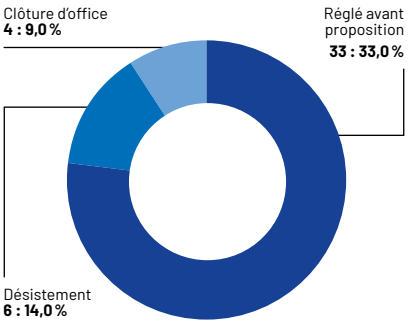
Ces médiations interrompues donnent lieu à un courrier de clôture, après un examen rapide du dossier.

Conclusions des médiations	Total	Part
Médiations interrompues	**43**	**3%**
Réglé avant proposition	33	77%
Désistement	6	14%
Clôture d'office	4	9%
Médiations rendues	**1 653**	**97%**
Défavorable	921	56%
Favorable	473	29%
Partiellement favorable	259	16%
Total	1 696	100%

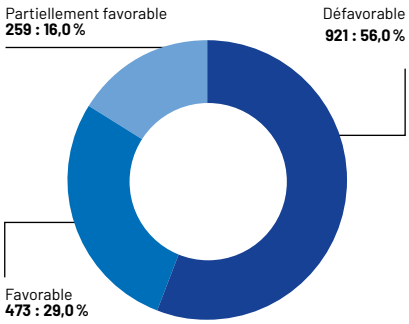
Médiations rendues : elles donnent lieu à une analyse fouillée de l'affaire et se concluent par une proposition favorable, partiellement favorable ou défavorable au requérant.
La proportion de propositions favorables et partiellement favorables atteint 45 %.

Après une baisse régulière depuis plusieurs années des positions défavorables aux requérants (62,5 % en 2015 ; 58 % en 2016 ; 51 % en 2017), la proportion de positions défavorables remonte en 2018 et atteint 56 %. Ce résultat s'explique par les très nombreux dossiers d'escroqueries à la carte bancaire où la négligence grave des clients peut être démontrée et un afflux de demandes de déblocage anticipé d'épargne salariale en dehors des cas strictement prévus par la loi.

Médiations interrompues



Médiations rendues



ACCEPTATIONS DES PROPOSITIONS DE SOLUTION

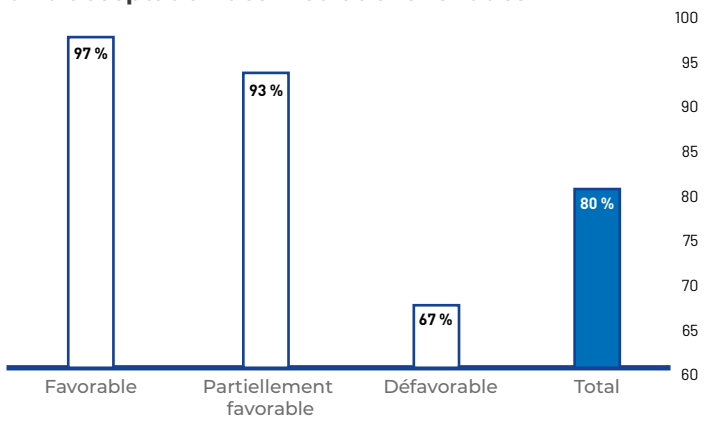
Les propositions du Médiateur sont simultanément transmises au requérant et à La Banque Postale, avec un formulaire sur lequel les parties sont appelées à manifester leur désaccord éventuel. Elles disposent d'un délai de 14 jours à compter de la date figurant sur la proposition pour accepter ou refuser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

La Banque Postale n'a refusé aucune proposition émise en 2018.

Le taux d'acceptation des propositions par les requérants est en moyenne de 80 %. C'est un bon résultat compte tenu de la proportion de 56 % d'avis défavorables. Ces avis défavorables recueillent un taux d'acceptation de 67 %. Ce chiffre récompense l'effort du Médiateur à faire preuve de pédagogie lorsqu'il ne peut pas donner satisfaction.

En cas de désaccord, les requérants peuvent se pourvoir devant les tribunaux, à l'encontre de la seule décision de La Banque Postale, la position du Médiateur n'étant pas susceptible de recours. Le résultat de la médiation reste confidentiel. La position du Médiateur ne doit pas être produite, ni invoquée en justice, sauf accord exprès des parties, sous peine de nullité de la procédure.

Taux d'acceptation des médiations rendues



Médiations rendues	Refus	Acceptation
Favorable	15	458
Partiellement favorable	19	240
Défavorable	302	619
Total	**336**	**1 317**

ASPECTS FINANCIERS

Sur 1 653 médiations rendues, le Médiateur a proposé d'indemniser 489 dossiers (29 %) pour un montant total de 579 064 euros, soit un montant moyen de 1 184 euros par dossier indemnisé. L'échelle des indemnisations va de 3 euros (solde créditeur d'un CCP) à 115 000 euros (dossier de crédit immobilier in fine adossé à un placement).

Les trois principaux postes d'indemnisation sont les moyens de paiement, le crédit immobilier et les placements financiers et boursiers, ils représentent 83 % des sommes allouées.

243 propositions favorables ne se sont pas conclues par une indemnisation : c'est notamment le cas lorsque le Médiateur a procédé à des recherches pour permettre au requérant de retrouver la trace d'un compte d'épargne, pour rouvrir un compte clôturé à tort, pour rectifier une erreur d'écriture, pour obtenir la résiliation d'un contrat, etc.

Identification	Nombre	Somme	Minimum	Maximum	Moyenne
Fonctionnement du compte	109	40 349 €	3 €	8 180 €	370 €
Moyens de paiement	168	170 346 €	7 €	14 630 €	1 014 €
Crédit immobilier	57	166 707 €	15 €	115 000 €	2 925 €
Crédit à la consommation	9	3 500 €	55 €	1 470 €	389 €
Épargne	88	48 308 €	5 €	9 650 €	549 €
Placements financiers / boursiers	44	143 718 €	24,5 €	15 213 €	3 266 €
Mandats et Western Union	9	4 452 €	100 €	1 500 €	495 €
Prévoyance					
IARD	4	897 €	40 €	467 €	224 €
Assurance santé	1	787 €	787 €	787 €	787 €
Autres					
Total	**489**	**579 064 €**	**3 €**	**115 000 €**	**1 184 €**

QUELQUES EXEMPLES DE MÉDIATION

Les affaires résumées ci-dessous ont été sélectionnées 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

MANDAT DE MOBILITÉ BANCAIRE MAL EXÉCUTÉ

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

LE LITIGE

Madame M. demande l'arrêt des poursuites au contentieux et la prise en charge du solde débiteur de son compte, La Banque Postale n'ayant pas respecté le mandat de mobilité qu'elle a signé en octobre 2017 au profit de sa nouvelle banque.

L'ANALYSE

Codifié à l'article L. 312-1-7 du Code monétaire et financier, le dispositif de mobilité bancaire vise à faciliter le changement de banque, en chargeant la nouvelle banque de prévenir tous les organismes du changement de domiciliation bancaire.

Madame M. a signé un mandat de mobilité bancaire totale au mois d'octobre 2017, qui prévoit le transfert à sa nouvelle banque des opérations de virements et prélèvements, et le virement du solde du compte courant postal. Toutefois, suite à des dysfonctionnements techniques, la clôture du compte n'a pas été finalisée.

Malgré les nombreuses relances de la requérante, le compte n'est toujours pas clôturé le 22 mai 2018. Madame M., exaspérée, émet un chèque du montant correspondant au solde de tous ses comptes (CCP et Livret A). Le 1er juin 2018, après l'émission de ce chèque, le CCP présente un solde débiteur. Des frais d'utilisation du découvert et de tenue de compte sont prélevés. Le 2 août 2018, le compte est clôturé d'office et le dossier est transmis au service contentieux, qui charge un cabinet d'huissiers de recouvrer la dette.

La conclusion

Considérant l'absence de suivi de la mise en œuvre du mandat de mobilité bancaire et la non-exécution de la demande de clôture dans les délais prévus, le Médiateur a émis la proposition que La Banque Postale prenne en charge la dette du CCP (99 €), stoppe les poursuites au contentieux et verse à Madame M. une indemnisation de 100 € pour les démarches et complications qu'elle lui a occasionnées.

EXÉCUTION D'UN AVIS À TIERS DÉTENTEUR

L'administration fiscale émet un ATD pour obtenir le paiement de droits de succession. Mais La Banque Postale ne l'exécute pas, car de telles poursuites doivent être en principe adressées au notaire en charge de la succession.

LE LITIGE

Madame L. et son frère bénéficient d'un différé de paiement des droits de succession jusqu'à l'extinction de l'usufruit dont dispose leur père suite au décès de leur mère en 2012. Le père décède à son tour en 2016 et l'administration fiscale réclame le paiement des droits de succession en 2017. Mais ni Madame L. ni son frère ne dispose des liquidités nécessaires.
L'administration fiscale adresse alors à La Banque Postale un avis à tiers détenteur à l'encontre de Madame L. Cette dernière demande l'exécution de cette procédure par déblocage des fonds sur les comptes disponibles dont sa mère était titulaire (épargne classique) et cession des titres du PEA.

En effet, La Banque Postale n'a pas traité l'ATD, estimant que seul le notaire pouvait intervenir, en tant que tiers-saisi, sur les comptes de personnes décédées. Madame L. estime au contraire que La Banque Postale n'a pas le droit de s'opposer à l'ATD et qu'elle est tenue de s'y conformer.

L'ANALYSE

Le Bulletin Officiel des Finances Publiques (BOFIP) indique concernant le recouvrement des dettes de la succession que les actes de poursuite doivent être adressés entre les mains du notaire en charge de la succession. Mais l'ATD est un acte juridique de recouvrement forcé. Il permet au Trésor Public de recouvrer les créances publiques dues par exemple à l'État ou aux collectivités locales. Cette procédure emporte l'effet d'attribution immédiate de la somme saisie disponible, au profit de la Trésorerie.

Lorsqu'un établissement financier reçoit un ATD concernant le titulaire d'un compte ouvert dans ses livres, il est tenu de s'y conformer, sans se faire juge du bien-fondé d'une contestation. Même si l'émetteur de l'ATD s'est trompé en réclamant le paiement d'une dette qui ne lui était pas due, La Banque Postale doit l'exécuter.
En revanche, l'ATD ne peut appréhender que des sommes certaines, liquides et exigibles. Au cas particulier, seuls les comptes d'épargne de la mère de la requérante peuvent être saisis. Mais ils ne permettront pas le paiement de la totalité des droits réclamés. Pour que les titres du PEA soient vendus, il convient de recourir à la procédure de saisie des valeurs mobilières et des droits d'associés. C'est à l'administration fiscale qu'il appartient de signifier une telle saisie à La Banque Postale.

La conclusion

Le Médiateur propose que La Banque Postale exécute l'ATD sur les comptes d'épargne classique sans considérer si la somme devait être demandée par le notaire plutôt que par l'administration fiscale.

AJOUT D'UN COMPTE BÉNÉFICIAIRE SUR LA BANQUE EN LIGNE

Le processus classique d'ajout d'un compte bénéficiaire requiert la transmission d'un code de validation par sms. Ce qui implique que les coordonnées téléphoniques soient à jour.

LE LITIGE

Monsieur V. souhaite effectuer des virements sur le compte de sa sœur. Mais il ne peut pas enregistrer le RIB de sa sœur comme bénéficiaire sur la banque en ligne, car La Banque Postale ne prend pas en compte ses nouvelles coordonnées, adresse et téléphone. Il ne peut donc pas recevoir le sms nécessaire à la validation d'un nouveau compte bénéficiaire. À défaut, il demande que son CCP soit clôturé.

L'ANALYSE

Monsieur V. vit à Nouméa et ne peut se rendre à son bureau de Poste à Paris pour faire enregistrer ses nouvelles coordonnées. Suite à la saisine du Médiateur, La Banque Postale effectue le changement dans ses fichiers.

De plus, des dysfonctionnements des services de la banque en ligne impliquant un numéro de téléphone étranger ayant été constatés, le Médiateur présente à Monsieur V. le service Certicode Plus, qui permet de valider un nouveau compte bénéficiaire avec un code reçu par courrier, sans recours au sms.

La conclusion

Afin d'éviter de nouvelles démarches à Monsieur V., le Médiateur demande à La Banque Postale d'enregistrer le compte de sa sœur parmi ses comptes bénéficiaires, ainsi que son compte bancaire à Nouméa.

La proposition du médiateur apporte en outre des précisions sur les virements entre la France métropolitaine et la Nouvelle-Calédonie. En effet, ce territoire ne fait pas partie de l'espace SEPA, mais le système SEPA est étendu à une zone dite "SEPA COM Pacifique" constituée de la Nouvelle-Calédonie, la Polynésie Française, et Wallis-et-Futuna.

INEXÉCUTION D'OPÉRATIONS

Le Médiateur peut être amené à intervenir directement auprès de La Banque Postale et de son client pour que la Banque procède à l'exécution des opérations demandées.

LE LITIGE

Après avoir vendu sa résidence, Monsieur C. demande fin 2016 à son centre financier qu'il procède à son changement d'adresse en Espagne. Il n'obtient aucune réponse des services, malgré ses nombreuses relances durant deux ans. De passage en France en juin 2018, il demande à un bureau de Poste de s'assurer que son changement d'adresse a bien été enregistré et en profite pour effectuer une demande de virement d'un montant de 200 000 €, de son CCP vers son compte bancaire en Espagne. Il fournit à cet effet les justificatifs demandés.
Or, le virement n'est pas exécuté.

L'ANALYSE

Demande de changement d'adresse

Le centre financier reconnaît, sans l'expliquer, ne pas avoir enregistré le changement d'adresse de Monsieur C. demandé par e-mail le 26 décembre 2016 et réitéré le 26 août 2017. À la demande du Médiateur, le centre financier accepte de procéder à la modification de l'adresse de Monsieur C. le 27 novembre 2018.

Demande de virement

Le bureau de Poste transmet, le 18 juin 2018, la demande de virement au centre financier pour traitement, mais ne suit pas le dossier. Le centre financier n'exécute pas l'ordre de virement de 200 000 €. Monsieur C. ayant besoin d'une partie des fonds de son CCP, il émet un chèque de 99 000 € au profit de son compte bancaire en Espagne le 23 octobre 2018, pour lequel des frais de 454 € lui sont prélevés et dont il demande le remboursement.

Le Médiateur prend contact avec le requérant. Celui-ci souhaite que La Banque Postale procède au virement d'une somme de 99 000 € sur son compte bancaire en Espagne. À la demande du Médiateur, le centre financier effectue le virement, dès réception de la demande de virement occasionnel SEPA établie par Monsieur C., après vérification de l'authenticité de la demande.

La conclusion

Le Médiateur fait la proposition que La Banque Postale rembourse à Monsieur C. les frais d'encaissement du chèque de 99 000 € sur son compte bancaire en Espagne, et lui verse la somme forfaitaire de 850 €, correspondant à la rémunération au taux du Livret A de la somme de 200 000 € restée indisponible sur la période du 18 juin au 3 décembre 2018.

MOYENS DE PAIEMENT

CONTRE-PASSATION DE CHÈQUE

Le banquier qui porte un chèque au crédit du compte du client, dès lors que ce chèque lui est remis aux fins d'encaissement, permettant de façon mécanique à ce client d'utiliser l'avance provisoire qui lui est accordée, ne commet pas d'erreur lorsqu'il lui en réclame la restitution le jour où il est informé que le chèque n'a pu être débité par la banque du tireur.

LE LITIGE

Après avoir répondu à une annonce sur Internet, Madame B. dépose pour encaissement sur son compte le 5 avril un chèque bancaire d'un montant de 4 600 € qui lui a été envoyé par une personne déclarant vouloir l'embaucher. Ce chèque, crédité sous réserve d'encaissement, le 7 avril, fait l'objet d'une reprise d'avoir pour « faux chèque » le 12 avril. Le 13 avril, Madame B. est avisée du rejet par un courrier.
Madame B. reproche à La Banque Postale d'avoir procédé à la reprise d'avoir du chèque sans chercher à la contacter dès qu'elle a eu connaissance qu'il s'agissait d'un chèque volé. Madame B. fait valoir que si elle avait été informée immédiatement, elle n'aurait pas viré des fonds le 13 avril, soit 3 900 € au fraudeur. Dès lors, elle considère que La Banque Postale lui a fait perdre la somme de 3 900 € et en demande le remboursement.

L'ANALYSE

Selon une jurisprudence établie, un établissement financier ne commet pas de faute en contre-passant le montant d'un chèque, dès lors que celui-ci n'a pu être débité par la banque du tireur et que la contre-passation intervient dans un délai raisonnable. Au cas particulier, la reprise d'avoir est intervenue quatre jours ouvrés après le crédit du chèque.

La conclusion

L'usage bancaire admettant une contre-passation dans les 15 jours qui suivent le crédit, le Médiateur a considéré que le délai de reprise n'était pas excessif. De plus, Madame B. a procédé sans délai au virement des fonds sur le compte du fraudeur, sans avoir l'assurance que le chèque serait provisionné. Le fait qu'après encaissement du chèque, elle devait rétrocéder les fonds à un tiers, aurait dû lui paraître suspect.
Le Médiateur a donc considéré que Madame B. avait fait preuve de légèreté en acceptant d'encaisser sur son compte un chèque d'une personne dont elle ignorait l'identité et s'est déclaré sans moyens pour demander à La Banque Postale de répondre favorablement à sa requête.



ACHAT CARTE FRAUDULEUX À LA SUITE D'UN PHISHING (HAMEÇONNAGE)

Le titulaire d'un compte est responsable de la confidentialité de ses données bancaires

LE LITIGE

Le Médiateur est saisi par Monsieur B., qui demande à La Banque Postale le remboursement d'un achat effectué à l'aide des coordonnées de sa carte Visa. Monsieur B. indique qu'il a reçu un e-mail, semblant émaner du Trésor Public, lui annonçant qu'il allait recevoir un trop-perçu, d'une valeur de 150 € et l'invitant pour cela à communiquer les coordonnées de sa carte bancaire, puis à valider un code transmis par sms vers son téléphone portable, ce qu'il a fait. Toutefois, après ce paiement, il a constaté qu'il venait de valider un achat de 1 230 €. Il a demandé la mise en opposition de sa carte et le remboursement de l'achat, mais La Banque Postale a refusé.

En effet, la mise en opposition d'une carte est inopérante pour les achats déjà réalisés et tout achat validé par un code (code confidentiel de la carte ou code transmis par sms ou par message vocal via le système 3D Secure) est irrévocable.

L'ANALYSE

Pour effectuer un achat par Internet, il est généralement nécessaire de préciser le numéro complet de sa carte, sa date de validité et le cas échéant le cryptogramme à trois chiffres présent au dos de la carte. Lorsque l'achat doit être validé par le système 3D Secure, il faut en outre renseigner le numéro de téléphone mobile ou fixe associé à la carte vers lequel un code par sms ou par message vocal sera transmis par la banque du porteur. La saisie de ce code permet à la banque de s'assurer que l'acheteur est bien le titulaire de la carte.

Dans le cas d'une fraude par « phishing », le fraudeur va d'abord chercher à obtenir les informations concernant sa victime (numéro et date de validité de sa carte, numéro de téléphone…), notamment en transmettant un faux courriel à l'en-tête d'une enseigne connue (Trésor Public, Sécurité Sociale, enseigne de vente par correspondance, SNCF…). Puis, il va initier un paiement auprès d'un commerçant, en lui communiquant les informations concernant la carte et le numéro de téléphone de sa victime. Le fraudeur va ensuite faire en sorte d'obtenir le code transmis par la banque, soit directement auprès de sa victime, soit en détournant la ligne téléphonique de celle-ci. Puis, muni du code, il va initier la validation de l'achat par la banque.

Il est donc fortement conseillé au titulaire d'une carte de s'assurer de la provenance et du contenu des courriels qui lui sont transmis, notamment lorsqu'ils annoncent un gain (remboursement d'impôt ou de sécurité sociale par exemple).
Et, bien sûr, de ne jamais divulguer des informations confidentielles sur sa carte ou son compte, ni les codes qui lui sont transmis par sms ou par message vocal, dès lors qu'il n'effectue pas lui-même un achat. En communiquant ces informations à un tiers, le titulaire de la carte engage sa responsabilité.

La conclusion

En l'occurrence, le courriel reçu par Monsieur B. aurait dû attirer son attention, car outre des fautes de syntaxe, il commençait par « Cher client », ce qui est pour le moins curieux pour un message censé provenir du Trésor Public. Estimant qu'en ne vérifiant pas le contenu du message qui lui avait été transmis et en communiquant ses données bancaires et le code reçu, Monsieur B. avait commis une faute qui est la cause exclusive de son préjudice, le Médiateur s'est déclaré sans moyens pour demander à La Banque Postale de le rembourser.

CHÈQUE NON CRÉDITÉ

En cas de perte d'un chèque transmis pour encaissement, le client doit fournir à la Banque les informations dont elle a besoin pour pouvoir le créditer.

LE LITIGE

Le Médiateur est saisi par Monsieur B. qui demande à La Banque Postale le crédit sur son compte d'un chèque, d'un montant de 400 €, transmis par courrier au centre financier teneur de son compte. Les recherches entreprises n'ayant pas permis de retrouver ce chèque, La Banque Postale demande à Monsieur B. des précisions concernant l'émetteur du chèque, sa banque et le numéro du chèque. Monsieur B. n'étant pas en mesure de fournir ces informations, la Banque refuse de le rembourser.

L'ANALYSE

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

Selon une jurisprudence constante, un établissement financier doit assumer la perte ultérieure d'un chèque remis à un de ses guichets. Afin de faciliter l'enregistrement des chèques et d'accélérer leur crédit sur les comptes de ses clients, La Banque Postale a mis en place dans un certain nombre de bureaux de poste des scanners qui permettent à la fois le dépôt des chèques et la remise aux bénéficiaires d'une copie des chèques. En cas de perte d'un chèque, le bénéficiaire peut ainsi fournir à la Banque les informations dont elle a besoin pour intervenir auprès de la banque émettrice.

En revanche, l'envoi d'un chèque par courrier au centre financier ou la remise dans l'urne d'un bureau de Poste (à ne pas confondre avec un scanner) ne peuvent engager la responsabilité de La Banque Postale, d'une part, en raison de l'absence de vérification contradictoire de la remise et, d'autre part, en l'absence de preuve de l'envoi de ce courrier. Si le bénéficiaire ne dispose pas des informations dont elle a besoin, la Banque sera dans l'impossibilité de saisir la banque émettrice et ne pourra donc créditer le chèque.
Si le bénéficiaire choisit ce mode de dépôt ou d'envoi, il lui est donc conseillé de faire préalablement une copie du chèque ou de noter ses références, d'autant plus lorsque le chèque lui a été remis par un tiers inconnu (lors d'une brocante par exemple).

La conclusion

En l'occurrence Monsieur B. n'ayant pu prouver l'envoi de son chèque au centre financier, ni fournir les informations nécessaires aux recherches, le Médiateur s'est déclaré sans moyens pour demander à La Banque Postale de créditer son compte du montant du chèque.

VÉRIFICATION D'UN ORDRE DE VIREMENT

Pour sécuriser les avoirs de ses clients, La Banque Postale prévoit des procédures d'authentification renforcées pour les virements de gros montants. Dans ce cas particulier, cette mesure de sécurité empêche l'exécution du virement et mécontente le client.

LE LITIGE

Monsieur B. souhaite effectuer un virement de 30 000 € au profit d'une association d'utilité publique notoirement connue. Mais La Banque Postale refuse d'exécuter le virement dont elle reçoit l'ordre par courrier, au motif qu'elle ne parvient pas à confirmer le consentement de son client au moyen d'un contre-appel téléphonique. Elle l'invite à effectuer son virement par téléphone au 3639 ou via la banque en ligne.

L'ANALYSE

Monsieur B. n'a pas le téléphone ni Internet. Il confirme son consentement par de nouveaux courriers, mais son virement n'est pas exécuté. Compte tenu du montant du virement, il ne saurait être reproché à La Banque Postale de mettre en place des procédures qui sécurisent les avoirs de ses clients. Une solution doit toutefois être proposée à Monsieur B. pour accéder à sa demande.

La conclusion

Le Médiateur prend contact avec le bureau de Poste de la ville du requérant. La directrice adjointe se rend au domicile de Monsieur B. et vérifie ainsi son identité et son consentement. Monsieur B. signe devant elle l'ordre de virement préparé pour la circonstance, qui peut ainsi être exécuté sans contre-appel.

FRAIS PERÇUS SUR UN VIREMENT NON PARVENU À SON BÉNÉFICIAIRE

Il semble anormal de payer des frais pour des virements qui n'ont pas atteint leur bénéficiaire. La cause de l'échec oriente – ou non – vers un remboursement des frais.

LE LITIGE

En mai 2018, Madame M. adresse à son neveu domicilié en Inde deux virements de 1 000 € et 3 000 €. Le neveu ne reçoit pas cet argent, qui est retourné sur le CCP de Madame M. en juin. Toutefois, des frais ont été perçus à l'émission et retenus sur les sommes reversées, pour un total de 164 €. Puisque les virements n'ont pas été exécutés, Madame M. demande le remboursement de ces frais.

L'ANALYSE

En réponse à une réclamation de Madame M., La Banque Postale indique que les virements ont été rejetés par la banque intermédiaire pour "coordonnées bancaires erronées". Madame M. réfute cet argument et joint un RIB du compte de son neveu, ouvert chez HDFC Bank à Bangalore, Inde. Madame M. ayant ordonné ces virements à partir de la banque en ligne, je demande à La Banque Postale de me communiquer les coordonnées du compte bancaire bénéficiaire des virements, telles qu'inscrites par Madame M. dans son espace personnel.
La comparaison permet d'établir que la chaîne de caractères inscrite en tant que numéro de compte est en réalité un code ("IFSC Code") propre au système financier indien (IFSC : Indian Financial System Code) qui permet d'identifier les agences ou succursales des banques en Inde. La chaîne de caractères saisie par Madame M. désigne non pas un compte, mais une agence bancaire.

La conclusion

Madame M. porte la responsabilité de l'échec de ses virements. Dès lors, le Médiateur est sans moyens pour demander à La Banque Postale, qui n'a pas commis d'erreur, de rembourser les frais demandés.



ÉPARGNE

TRANSFERT D'UN PEL ET CONSÉQUENCES FISCALES

Le transfert d'un PEL, réalisé sur deux années civiles, empêche la production du justificatif fiscal d'intérêts. Mais le contribuable titulaire du PEL ne peut pas engager la responsabilité de la banque en cas d'inexactitude ou d'omission sur sa déclaration de revenus.

LE LITIGE

En mai 2017, Madame P. demande le transfert de son PEL et de son CEL, de La Banque Postale vers le Crédit Agricole. En raison de données techniques insuffisantes transmises par La Banque Postale au Crédit Agricole, les fonds (60 000 €) font plusieurs allers-retours entre les deux banques. Madame P. sollicite l'intervention du Médiateur pour accélérer le transfert, qui est finalisé en mars 2018.
Quelques mois plus tard, Madame P. revient vers le Médiateur pour obtenir de La Banque Postale un IFU, c'est-à-dire un justificatif fiscal des intérêts 2017 de son PEL : ni La Banque Postale ni le Crédit Agricole ne lui en ayant fourni, elle n'a pas pu renseigner sa déclaration de revenus.

L'ANALYSE

Certains avantages du PEL et du CEL sont en effet déterminés en fonction de la date d'ouverture et des montants épargnés. C'est pourquoi, en cas de changement de banque, un transfert est possible afin de conserver l'antériorité acquise.
Le transfert est à l'initiative du titulaire du produit et peut être refusé par l'ancienne ou la nouvelle banque. La demande de transfert est transmise par la nouvelle banque à l'ancienne. Si l'ancienne banque accepte le transfert, elle procède au virement des fonds vers la nouvelle banque, à qui elle transmet également un bordereau comportant les informations relatives au produit détenu et aux avantages éventuellement déjà utilisés.
Par ailleurs, le Code général des impôts impose aux banques de déclarer à l'administration fiscale les revenus de capitaux mobiliers servis à leurs clients, et prévoit l'envoi d'une copie des montants déclarés au titulaire des revenus.
En revanche, le contribuable établit sa déclaration de revenus sous sa pleine et entière responsabilité et ne peut se prévaloir de l'absence ou de l'inexactitude d'un justificatif pour omettre de déclarer tout ou partie d'un revenu.

La conclusion

Dans le premier volet du litige, le Médiateur met en relation les services spécialisés de La Banque Postale et du Crédit Agricole pour accélérer la finalisation du transfert, et propose une indemnisation forfaitaire de 300 € à Madame P. qui est restée sans nouvelles de ses avoirs de 60 000 € pendant dix mois.
Dans le second volet, le Médiateur ne peut contraindre La Banque Postale à émettre un document dont la production relève d'un processus industriel complexe. Mais il informe Madame P. du montant précis des intérêts 2017 de son PEL et lui indique le calcul qui aurait permis d'en déterminer une approximation raisonnable pour l'établissement de la déclaration de revenus.

RÉMUNÉRATION D'UN PEL ANCIEN

La titulaire d'un PEL ancien se souvient du taux de rémunération annoncé à la souscription, et ne comprend pas le fonctionnement actuel de son plan. Les réponses de La Banque Postale n'ont pas permis de la rassurer.

LE LITIGE

Madame A. souhaite obtenir des explications sur le taux de rémunération de son plan d'épargne-logement (PEL), ouvert le 28 septembre 1995. Elle se rappelle avoir souscrit le PEL au taux de 5,25 % et ne comprend pas pourquoi il n'est plus appliqué. Elle ne comprend pas les réponses de La Banque Postale, contradictoires entre elles, qui mentionnent notamment un taux de 3,84 %, et montre que ce taux n'est pas non plus celui qui est appliqué.

L'ANALYSE

La Banque Postale ne commet pas d'erreur dans la rémunération qu'elle sert sur le PEL de Madame A., mais n'a pas fourni de réponse rassurante à sa cliente.
Pour les PEL ouverts avant le 12 décembre 2002, la prime d'État est servie sans condition, par le biais d'un taux d'intérêt majoré, dit "prime incluse" (5,25 % pour le PEL de Madame A.). Les intérêts crédités chaque année viennent constituer la prime pour une fraction (2/7e pour les PEL de cette génération). La prime est alors incluse dans le solde du plan, mais ne génère pas d'intérêts.
Au 10e anniversaire du PEL, ou auparavant dès que le plafond de prime de 1 525 € est atteint, le taux "prime incluse" cesse de s'appliquer, remplacé par le taux "hors prime" (3,84 % pour le PEL de Madame A.). Pourtant, les intérêts semblent calculés à un taux légèrement inférieur, car le montant de prime d'État constitué au cours des premières années, bien qu'inclus dans le solde du PEL, ne produit pas d'intérêts. Il faut donc le soustraire au solde avant d'appliquer le taux de 3,84 %, pour vérifier le montant des intérêts servis.

La conclusion

Le Médiateur explique de façon précise, détaillée et chiffrée, l'application de ces règles au PEL de Madame A. Puisqu'aucune erreur n'a été commise sur le fond, aucune indemnisation n'est proposée.

Madame A. adresse au Médiateur ses remerciements pour les explications qui lui ont permis de comprendre la situation de son PEL.

CRÉDIT IMMOBILIER

INDEMNISATION D'UN DÉCALAGE DE TRÉSORERIE

Le déclenchement du remboursement d'un crédit six mois avant la date prévue entraîne le décalage dans le temps du remboursement du capital, mais aussi une économie. Comment évaluer le préjudice qui en résulte ?

LE LITIGE

Monsieur C. emprunte à La Banque Postale sur 12 ans pour financer un investissement locatif acquis en VEFA. Le prêt est décaissé au fur et à mesure des appels de fonds du promoteur. Mais la dernière fraction est débloquée avant la livraison du bien, entraînant la mise en amortissement du crédit, qui n'aurait dû démarrer que six mois plus tard. Monsieur C. demande une indemnisation de 1 000 € au titre du préjudice subi en raison du décalage de trésorerie.
La Banque Postale reconnaît son erreur, mais souligne que le coût du crédit sera allégé par cette mise en amortissement anticipée, et attribue un geste commercial de 120 €.

L'ANALYSE

Il s'agit dès lors d'estimer le préjudice financier subi par Monsieur C. L'allègement du coût du crédit peut être précisément calculé à 1 200 € : il s'agit des économies réalisées sur les intérêts et accessoires du crédit qui durera six mois de moins que prévu initialement. Mais le bénéfice de cette économie n'est pas immédiat et ne sera effectivement constaté qu'à la fin du crédit, dans 12 ans. En revanche, l'erreur a entraîné le désagrément immédiat de devoir rembourser du capital avant de pouvoir encaisser des recettes de location du bien. Pour bénéficier de l'économie de 1 200 € dans 12 ans, Monsieur C. rembourse cette année 5 000 € de capital qu'il aurait dû n'avoir à rembourser que dans 12 ans. L'actualisation des flux au taux du crédit fait apparaître qu'avec cette contrepartie, l'économie de 1 200 € qui sera obtenue dans 12 ans ne vaut aujourd'hui que 80 €. En remboursant aujourd'hui 5 000 € qu'il n'aurait dû rembourser que 12 ans plus tard, Monsieur C. est privé de disposer de cette somme pendant cet intervalle.

La conclusion

Le Médiateur propose une indemnisation de 500 €, correspondant aux intérêts capitalisés sur 12 ans au taux du Livret A des 5 000 € remboursés trop tôt. Les 120 € déjà versés par La Banque Postale ne sont pas remis en cause et sont regardés comme une compensation des démarches engagées et de la perte d'opportunité d'un placement plus avantageux.

COÛT D'UN RETARD DANS LE REMBOURSEMENT ANTICIPÉ

La Banque Postale et sa cliente se rejettent la responsabilité du délai anormalement long du remboursement anticipé d'un crédit immobilier. Le Médiateur évalue le préjudice financier sur la base des pièces qui lui sont présentées.

LE LITIGE

L'appartement de Madame L. est vendu fin juin 2017. D'après elle, tout était prêt pour le remboursement anticipé du crédit immobilier début août, mais le remboursement n'intervient qu'en janvier 2018. Madame L. reproche à La Banque Postale d'avoir retardé de 7 mois le remboursement, entraînant un préjudice de 6 700 € correspondant aux intérêts qu'elle a réglés pendant cette période, et qu'elle aurait pu éviter.
D'après La Banque Postale, c'est Madame L., en demandant l'exonération des indemnités de remboursement anticipé puis en tardant à mettre en œuvre la contrepartie commerciale demandée, qui est responsable du retard pris par son dossier de remboursement.

L'ANALYSE

L'examen des pièces versées au dossier (fiche d'exonération d'IRA, documents de souscription d'un contrat d'assurance-vie, décomptes de remboursement, quelques courriels) porte à croire que La Banque Postale est effectivement responsable d'une partie du délai anormalement long pris pour opérer le remboursement. Cependant, la demande formulée par Madame L. est surestimée, notamment car ni le remboursement anticipé ni l'exonération des IRA n'avaient été anticipées avant l'encaissement de la vente. Le séquencement du processus de remboursement est analysé en détail, en distinguant pour chaque étape intermédiaire les délais semblant anormalement longs et non justifiés par La Banque Postale. Ainsi, le délai effectif de 202 jours est ramené à un délai théorique de 99 jours.



La conclusion

Sur la base de cet examen rétrospectif, Le Médiateur propose le remboursement des intérêts versés par Madame L. au titre des 103 derniers jours du crédit, soit 2 800 €.



CRÉDIT IN FINE ADOSSÉ À UN CONTRAT D'ASSURANCE-VIE

Le contrat d'assurance-vie qui garantit le crédit n'a pas rencontré les performances attendues, et ne permet pas de rembourser l'intégralité du capital emprunté. L'emprunteur cherche à engager la responsabilité de la banque.

LE LITIGE

Monsieur G. souscrit en 2004 auprès de BPE un crédit in fine d'une durée de 15 ans, garanti par le nantissement d'un contrat d'assurance-vie. Monsieur G. explique que BPE lui a conseillé de souscrire ce contrat d'assurance-vie en y versant la moitié du montant du crédit, tout en lui garantissant un rendement lui permettant de rembourser le prêt en 2019.

À l'approche de cette échéance, Monsieur G. constate que la situation de son assurance-vie est inférieure de 15 000 € au capital emprunté et ne permettra pas le remboursement. Il saisit alors le Médiateur pour obtenir que BPE valide le remboursement du crédit avec les seuls fonds de l'assurance-vie.

L'ANALYSE

La performance par nature aléatoire des supports en unités de compte détenus dans le cadre du contrat d'assurance-vie nanti ne garantissait en aucune manière l'obtention d'un rendement qui permette à Monsieur G. de rembourser son crédit in fine à l'échéance.
BPE assure avoir proposé ce montage à Monsieur G. après une étude approfondie de sa situation personnelle et patrimoniale. Mais faute d'éléments versés au dossier, ni par BPE ni par Monsieur G., pour étayer leurs dires, le défaut de conseil est difficilement qualifiable.
Enfin, s'agissant d'un crédit souscrit en 2004, l'action en justice pour faire valoir un défaut de conseil semble aujourd'hui prescrite.

La conclusion

À la suite de l'intervention du Médiateur, BPE déclare néanmoins être disposée à rencontrer Monsieur G. pour échanger au sujet du remboursement de son crédit. Le Médiateur propose alors que cet entretien se tienne dans les plus brefs délais et que BPE adresse à son client une solution proportionnée et équitable.

CRÉDIT À LA CONSOMMATION

INFORMATION DE L'EMPRUNTEUR SUR LES ÉVOLUTIONS DE SON CRÉDIT

Le différé de paiement des intérêts intercalaires et le report d'amortissement d'un crédit se répercutent sur la durée et le coût du crédit.

LE LITIGE

En septembre 2010, Monsieur G. souscrit un prêt travaux auprès de la SOFIAP. Sur le tableau d'amortissement initial, la dernière mensualité est prévue en décembre 2017. Pourtant, une nouvelle échéance est prélevée en janvier 2018 (320 €). Monsieur G. en demande le remboursement et fait opposition aux prélèvements ultérieurs.

L'ANALYSE

La SOFIAP explique que Monsieur G. a opté pour un différé de paiement des intérêts calculés dès le versement intégral du capital (01/06/2010), et un différé d'amortissement de 18 mois à compter du mois suivant ce versement. Se référant au cahier des charges du prêt, elle explique que la durée du prêt a été allongée pour permettre le remboursement des intérêts dont le paiement a été différé, sans augmenter le montant de la mensualité. Elle produit un tableau d'amortissement édité en 2018, qui montre que les échéances de janvier à juin 2012 ne comprennent que des intérêts et que le remboursement du capital ne démarre qu'en juillet 2012.
Les conditions générales du prêt prévoient les conséquences du report d'amortissement et du différé de paiement des intérêts et précisent qu'un échéancier de remboursement, établi sur la nouvelle durée d'amortissement, est adressé à l'emprunteur à l'issue de la période de différé et de report.
Souhaitant trouver une issue amiable à ce litige, la SOFIAP propose de renoncer à recouvrer les intérêts intercalaires (1 500 €), à condition que Monsieur G. régularise sa situation en réglant la somme de 240 €, correspondant à sa dette actuelle diminuée des intérêts intercalaires.

La conclusion

Considérant que Monsieur G. ne pouvait ignorer que le différé de paiement des intérêts et le report d'amortissement alourdirait le coût de son crédit, mais que la SOFIAP ne prouve pas avoir informé son client du montant de ce surcoût au moyen d'un nouveau tableau d'amortissement, le Médiateur estime que la proposition formulée par la SOFIAP est équitable et la présente à Monsieur G., qui l'accepte.

PLACEMENTS

INFORMATION ET ERREUR DE CONSEIL

Une information erronée peut retarder le traitement d'un dossier de succession

LE LITIGE

Au moment de son décès, Madame B. détenait des unités de différents Fonds Commun de Placement dans l'Innovation (FCPI) dans le cadre de son compte-titres ordinaire. Bien que le notaire chargé de la dévolution successorale ait demandé aux services de La Banque Postale de procéder à la vente de l'intégralité des titres détenus, le centre financier soutenait, à la lecture des notices d'information afférentes à ces produits, qu'aucune demande de rachat n'est possible durant la vie des Fonds, particulièrement à compter de leur liquidation.

L'ANALYSE

Le Médiateur observe que les sociétés de gestion peuvent toutefois, à titre exceptionnel, faire racheter des parts sans que le porteur ne perde ses avantages fiscaux, si celui-ci ou le représentant de ses héritiers en fait la demande en raison du licenciement ou de l'invalidité du porteur, mais aussi en cas de décès de ce dernier.



La conclusion

Le Médiateur a rappelé la règle et a proposé, au regard des délais de traitement de la succession de Madame B., que La Banque Postale prenne en charge la commission de rachat prélevée par la société de gestion.

UNE ERREUR DE CONSEIL PEUT S'AVÉRER COÛTEUSE SUR LE PLAN FISCAL

LE LITIGE
Monsieur C. souhaite acquérir 500 actions d'une société non cotée dans le cadre de son Plan d'Épargne en Actions (PEA). Alors qu'il convenait d'abonder son compte espèces afin que le service des valeurs mobilières puisse régler le montant de son achat et enregistrer les actions dans son PEA, le client établit un chèque au profit de l'actionnaire sortant. Les actions concernées ne peuvent alors qu'être inscrites dans un compte d'instruments financiers ordinaire.
Souhaitant que ses titres soient enregistrés dans son PEA alors que la réglementation n'autorise pas le transfert d'actions d'un compte-titres ordinaire vers un PEA, le client est contraint de vendre celles-ci puis de les racheter dans son PEA et incidemment de supporter l'impôt sur les plus-values (pour un montant proche de 20 000 €).

L'ANALYSE
Le Médiateur ne peut qu'observer une erreur initiale de conseil de la part de la conseillère bancaire, qui induit un coût fiscal que Monsieur C. n'aurait pas dû supporter. Il ne paraît pas contestable en effet, que dûment informé de la procédure à respecter, Monsieur C. aurait effectué un versement en numéraire au profit du compte espèces de son PEA afin d'acquérir les actions en question dans le cadre de celui-ci. L'inscription d'actions non cotées dans un PEA doit respecter une procédure particulière qui passe par trois documents complémentaires, en l'occurrence une lettre d'engagement de la part du titulaire du plan au gestionnaire de celui-ci, une lettre adressée par l'organisme gestionnaire à la société émettrice des titres ainsi qu'une lettre d'attestation adressée par la société en question au titulaire du PEA.

La conclusion
Le Médiateur a proposé que La Banque Postale indemnise Monsieur C. de la fiscalité supportée lors de la vente de ses actions et qu'elle prenne à sa charge les frais de transaction inhérents à la vente puis à l'achat de ces dernières dans son PEA.

ÉPARGNE SALARIALE

LES HYPOTHÈSES DE DÉBLOCAGE ANTICIPÉ DE L'ÉPARGNE SALARIALE SONT LIMITÉES ET D'INTERPRÉTATION STRICTE

LE LITIGE
Monsieur D. reconnaît être négligent dans la gestion administrative de ses papiers et n'avoir pas donné suite au courrier l'invitant à se prononcer sur l'affectation de sa prime d'intéressement. Rencontrant des difficultés financières, il souhaite pouvoir récupérer la prime versée sur son Plan d'Épargne Entreprise (PEE).

L'ANALYSE
Le Médiateur rappelle qu'à défaut de demande contraire du bénéficiaire, le versement de la prime d'intéressement sur le PEE est devenu la règle. Il relève que la Direction des Ressources Humaines du Groupe La Poste a pris soin de communiquer à plusieurs reprises sur le dispositif, par courrier et par l'Intranet de l'entreprise et qu'il convenait de communiquer son choix de verser la prime sur son Plan ou sur son compte bancaire avant le 30 mars 2018, ce qui laissait plusieurs semaines à Monsieur D. pour se prononcer.

La conclusion
Le Médiateur rappelle que la prime d'intéressement a bénéficié d'un abondement de la part de La Poste et que l'épargne est exonérée d'impôt sur le revenu sous réserve de respecter un délai d'indisponibilité de cinq ans. Le Médiateur estime dans ces conditions ne pas être en mesure de demander aux services gestionnaires de restituer à Monsieur D. le montant de la prime d'intéressement investie sur son Plan d'Épargne Entreprise.

DES CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES PEUVENT TOUTEFOIS CONDUIRE LE MÉDIATEUR À PROPOSER, EN ÉQUITÉ, UNE SOLUTION FAVORABLE POUR LE REQUÉRANT

LE LITIGE
Madame F. relate qu'elle doit subir une intervention chirurgicale qui n'est pas intégralement prise en charge par la Sécurité sociale et sa mutuelle. Compte tenu des difficultés financières qu'elle rencontre et afin d'éviter de recourir à un prêt bancaire pour financer le reste à charge, Madame F. souhaite disposer de son épargne salariale pour un montant proche de 1 800 €.

L'ANALYSE
La requérante ne justifie pas se trouver en situation de surendettement ou dans l'un des autres cas de déblocage anticipé d'un Plan d'Épargne Entreprise, ce qui, au regard de la réglementation en matière d'épargne salariale, ne permet pas de faire droit à sa demande.

La conclusion
Compte tenu des circonstances de l'espèce, le Médiateur propose en équité que les services de gestion procèdent, à titre exceptionnel, au déblocage de son épargne, évitant ainsi de recourir à un prêt bancaire pour financer le reste à charge supporté par Madame F.

RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR AU PROFESSIONNEL

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

Le Médiateur de La Banque Postale a formulé, le 22 octobre 2018, cinq propositions pour l'amélioration des services, qu'il a adressées au Président du Directoire de La Banque Postale. La Banque Postale a répondu le 21 février 2019 à chacune des recommandations.

RÉFÉRENCE INAPPROPRIÉE AU MÉDIATEUR DE L'AMF DANS LES COURRIERS ADRESSÉS PAR LA BANQUE POSTALE À SES CLIENTS

La directive européenne relative au Règlement Extrajudiciaire des Litiges de Consommation (RELC), transposée par l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015, permet aux consommateurs de recourir à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui les oppose à un professionnel.

Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) dispose, de par la loi, d'une exclusivité de traitement des litiges financiers de son champ de compétence :
- Information précontractuelle et conseil lors de la souscription de produits financiers,
- Bourse,
- Organismes de Placement Collectif (OPC),
- Sociétés Civiles de Placement Immobilier (SCPI),
- Fonds Commun de Placement dans l'Innovation (FCPI),
- Plan d'Épargne en Actions (PEA),
- Services liés à l'exécution des ordres de Bourse et à la tenue de compte conservation,
- Transferts de comptes-titres et de PEA,
- Investissements sur le Forex et les options binaires,
- Placements atypiques (diamants, terres rares…)

Néanmoins, le Médiateur de La Banque Postale a signé le 20 mai 2016 une convention avec le Médiateur de l'AMF, ce qui lui permet d'instruire les litiges de la compétence normale de ce médiateur. Pour ces litiges, les épargnants ont donc le choix de saisir l'un ou l'autre des médiateurs.

Il semble toutefois que les limites du champ de compétence du Médiateur de l'AMF sont mal comprises par les services de La Banque Postale chargés du traitement des réclamations. Il en résulte de fréquentes erreurs dans l'utilisation des courriers types adressés aux clients. Il est en effet couramment indiqué la possibilité de saisir le Médiateur de l'AMF pour des litiges qui ne relèvent pas de son domaine de compétence.

Il paraît dès lors nécessaire de rappeler que les affaires afférentes à des litiges bancaires (compte courant, moyens de paiement, épargne réglementée, comptes à terme, crédits), mais aussi en matière fiscale ou d'assurance (contrats d'assurance-vie en Euros ou en unités de compte), ne relèvent pas du champ de compétence du Médiateur de l'AMF.

Il importe par conséquent que les services de traitement des réclamations (de premier niveau et de recours) se montrent particulièrement vigilants de manière à ne pas faire apparaître la possibilité de recourir au Médiateur de l'AMF lorsque la nature du litige ne le justifie pas. Il paraît à cet égard indispensable que tous les courriers émanant de ces services fassent l'objet d'une relecture attentive avant leur envoi aux clients concernés, afin que ces derniers n'envoient pas au Médiateur de l'AMF des dossiers qu'il n'a pas compétence à traiter, qui encombrent inutilement ses services et retardent le traitement des litiges.

RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

Le problème a bien été identifié :
Afin de sécuriser le process et de faire en sorte que la mention concernant la Médiation AMF ne puisse pas être utilisée par les entités dont le périmètre d'activité est hors champ des services d'investissement, La Banque Postale a mis en œuvre un plan d'actions :
- **il a été décidé de supprimer la mention relative à la Médiation AMF sur le courrier déjà existant mis à disposition de toutes les entités traitant des recours.**
Cette modification est effective depuis le 11/12/2018 ;
- **un nouveau courrier dédié « services d'investissement » avec la mention Médiateur AMF a été créé et mis à disposition des seules entités traitant des dossiers relevant du domaine des services d'investissement (effectif depuis le 11/12/2018) ;**
- **en complément, un rappel a été fait aux différents métiers traitant des Recours de ne pas faire figurer la mention Médiateur AMF en dehors des dossiers concernant les services d'investissement (en attendant de pouvoir disposer de courriers types adaptés à leur périmètre).**

À ce jour, seules les entités concernées ont donc la possibilité de faire figurer la mention relative à la Médiation AMF.



INFORMATION DES CLIENTS ET SUIVI DES DEMANDES DE MOBILITÉ BANCAIRE PAR LE CONSEILLER BANCAIRE

Instauré par la loi n° 2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, et codifié à l'article L. 312-1-7 du Code monétaire et financier, le dispositif de mobilité bancaire est en vigueur depuis le 6 février 2017. Il vise à faciliter le changement de banque, en chargeant la nouvelle banque de prévenir tous les organismes du changement de domiciliation bancaire.

La signature du mandat de mobilité déclenche des flux d'information entre la nouvelle banque et la banque de départ, pour mettre en œuvre le changement de domiciliation des opérations récurrentes (virements émis et reçus, prélèvements). La loi prévoit les délais dans lesquels ces flux et ces changements doivent intervenir. Le mandat peut également prévoir la clôture du compte dans l'ancienne banque, et le virement du solde créditeur sur le nouveau compte, à une date indiquée (au moins trente jours calendaires après la date de signature du mandat).

L'entrée en vigueur du dispositif de mobilité bancaire a déclenché un important volume de dossiers de mobilité pour l'ensemble des banques. De plus, en raison du court délai de mise en œuvre de la loi, une période de rodage du dispositif a été nécessaire. Ces deux éléments ont entraîné en 2017 des délais de traitement fortement allongés.

En 2018, le Médiateur reste régulièrement saisi de problèmes de mobilité bancaire. Les requérants reprochent à La Banque Postale le retard de traitement de leur demande, qu'il s'agisse de mobilité entrante ou sortante. Ce retard a le plus souvent pour conséquences la perception de frais de tenue de compte et d'incidents de paiement, des rejets de prélèvement et plus rarement la clôture de comptes d'office pour dette non apurée, interdiction bancaire ou inscription au FICP. Dans la majorité des saisines, les clients estiment qu'ils n'ont pas été tenus informés de l'évolution de leur dossier de mobilité par leur conseiller bancaire, ou que celui-ci n'a pas répondu à leurs sollicitations.

Par ailleurs, le mandat de mobilité peut être total (avec demande de clôture du compte de la banque sortante) ou partiel (transfert des virements et des prélèvements). Or, le plus souvent les requérants ignorent cette particularité et pensent que la mobilité bancaire entraîne d'office la clôture du compte à la date mentionnée pour le transfert des virements. L'insuffisance de conseil lors d'un entretien relatif à une demande de mobilité bancaire génère des incidents de paiement qui pourraient être évités.

Dès l'entrée en vigueur de la loi relative au dispositif de mobilité bancaire en 2017, La Banque Postale a mis à la disposition de la ligne commerciale et managériale différentes notes de service, argumentaires, documentation technique et réglementaire, accessibles de leur poste de travail, dont l'outil « Hélipay ».

Toutefois, aucun rappel n'a été effectué en 2018 concernant ce dispositif, et particulièrement en termes de conseil et d'accompagnement des clients tout au long du processus de transfert des opérations, alors que le nombre de saisines pour ce motif n'a pas diminué.

C'est pourquoi, il paraîtrait souhaitable de rappeler à la ligne commerciale, l'ensemble des outils et des procédures mis à disposition afin d'assurer un conseil de qualité et un suivi rigoureux de la mise en œuvre des différentes étapes du mandat de mobilité jusqu'au transfert effectif de toutes les opérations, y compris la clôture du compte quand celle-ci est demandée.

Enfin, il paraît nécessaire de rappeler aux services de traitement des réclamations de premier niveau et de recours, que l'application des dispositions prévues à l'article R. 312-4-4 du Code monétaire et financier, implique le remboursement des frais et pénalités qui résulteraient du non-respect des modalités spécifiées par le client dans le mandat de mobilité bancaire : « Dans le cas où l'établissement d'arrivée ou de départ ne respecte pas les obligations qui lui incombent dans le cadre de la procédure de mobilité bancaire mentionnée à l'article L. 312-1-7, aucuns frais en résultant ni aucune pénalité de ce chef ne peut être mis à la charge du client. »

RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

La Banque Postale a bien pris conscience des difficultés rencontrées par les clients et les Correspondants Bancaires dans le processus de la mobilité bancaire. Ceci s'explique en partie par certains dysfonctionnements constatés en 2017 et 2018 dans nos outils de souscription. Aujourd'hui, l'outil utilisé (Helipay) a atteint un taux de disponibilité de 97 %, et un plan d'actions à destination du Réseau La Poste a été lancé en vue de remettre en marché notre Service Accueil+ en juin et novembre 2018. En novembre 2018, les principes de la mobilité mais aussi les bonnes pratiques à appliquer lors de la souscription du service Accueil+ ont été rappelés aux conseillers via une publication dédiée. Un accompagnement complémentaire assuré par 80 animateurs synergie et des Directeurs de Secteur, est mis en place pour veiller à la bonne application des processus de souscription. Enfin, deux cellules d'accompagnement en back-office seront mises en place en 2019. La première assurera le correct fonctionnement de l'application permettant la souscription au Service Accueil+, pour permettre d'anticiper toute problématique autour du traitement de mandats entrants et sortants. L'étude est en cours de réalisation afin que les équipes en Centre Financier de Paris soient installées d'ici la fin du 1er semestre 2019. La seconde assurera une relance pour les clients ayant demandé un changement de domiciliation qui n'aurait pas abouti (environ 100 personnes seront habilitées à traiter ces demandes en service clientèle de Centre Financier d'ici la fin du 1er semestre 2019). Toutes ces actions permettront d'appliquer au plus tôt l'intégralité des recommandations qui ont été proposées par le Médiateur.

INCOMPRÉHENSIONS RÉCURRENTES DES CLIENTS : UNE INFORMATION PLUS PRÉCISE EN AMONT POUR LES ÉVITER, OU EN AVAL POUR LES ÉTEINDRE

Le Médiateur est souvent saisi par des clients de La Banque Postale, dont le mécontentement aurait pu être évité par une information plus riche ou plus précise. Lorsqu'aucune erreur n'est commise par la Banque, l'avis du Médiateur explique alors les mécanismes à l'origine de l'incompréhension de ces clients.
Trois sujets se présentent fréquemment :
1) les remboursements anticipés de crédits immobiliers ;
2) les transformations de plans d'épargne-logement (PEL) en comptes épargne-logement (CEL) ;
3) le fonctionnement des PEL anciens.

1) Dans le cas d'un remboursement anticipé de crédit immobilier, un décompte est le plus souvent établi, qui prévoit la date et le montant du remboursement.
La demande de remboursement anticipé ne suspend pas le paiement des échéances mensuelles, et le montant qui permet de solder le crédit est déterminé en prenant en compte le paiement de la mensualité prévue dans l'intervalle qui s'écoule entre la demande de remboursement et la date définie pour sa réalisation : le capital restant dû inclus dans le décompte est celui restant dû après le paiement de cette dernière mensualité, tel que figurant sur le tableau d'amortissement.
Mais souvent, l'emprunteur n'a pas conscience que cette dernière échéance est due. Il pense qu'elle est au contraire incluse dans le montant global du remboursement, et il en conteste le prélèvement.
En cas d'incident de paiement (compte insuffisamment approvisionné, voire opposition sur le prélèvement), le processus de remboursement anticipé est retardé, ce qui augmente le mécontentement de l'emprunteur.

2) Lorsque le titulaire d'un PEL n'a pas satisfait à son obligation de versement annuel minimum de 540 €, La Banque Postale le prévient par courrier un mois avant l'échéance, et lui propose trois options : effectuer le versement nécessaire, clôturer le PEL, ou transformer le PEL en CEL.
Les clients qui choisissent cette troisième option sont surpris de constater, après la transformation, que les intérêts qu'ils pensaient acquis sur le PEL ont été recalculés au taux du CEL en vigueur au jour de la transformation et en tenant compte de l'ancienneté des dépôts. Du strict point de vue des intérêts, l'opération est défavorable pour le client, car le taux du CEL est toujours inférieur à celui du PEL. Ce recalcul n'est pas spécifié sur le coupon-réponse au moyen duquel il a opté pour la transformation.
La disposition – réglementaire – est mentionnée dans les conditions générales des PEL remises lors de l'ouverture, mais le client l'a souvent oubliée, et se sent lésé.

3) Les titulaires de PEL ouverts avant le 31 juillet 2003 ont souvent des interrogations relatives au fonctionnement de leur plan.
Les réformes successives du PEL ont compliqué la compréhension du grand public, et celle entrée en vigueur le 12 décembre 2002 rend particulièrement complexe le fonctionnement des PEL ouverts au cours du premier semestre 2003. Les PEL anciens produisent d'abord des intérêts au taux « prime incluse », puis au taux « hors prime » qui lui est inférieur : les titulaires ne comprennent pas pourquoi leur PEL ne rapporte plus au taux initial. La prime d'État attachée à ces PEL est créditée dans les intérêts des premières années du plan, et non distinguée dans une ligne dédiée : les titulaires s'étonnent de ne pas percevoir un versement spécifique pour leur prime (PEL ouverts jusqu'au 11/12/2002), ou de constater au contraire le débit de la prime sur leur relevé (PEL de fin 2002 et début 2003).

Dans les trois cas, au moment où ces clients saisissent le Médiateur, ils ont le sentiment d'avoir été volés par La Banque Postale, souvent pour des sommes qui sont significatives pour eux (1 000 ou 2 000 €).
Contrairement à des litiges occasionnés par des erreurs ou des incidents, il ne s'agit pas de proposer une solution, mais de restaurer la confiance du client, en lui démontrant qu'il ne s'agit pas d'une anomalie (cas 2), ou qu'il n'a subi aucun préjudice (cas 1 et 3).
Ce client n'a pas été satisfait par les réponses de La Banque Postale à sa réclamation, puis à son recours : ces réponses, bien que généralement exactes, sont souvent trop elliptiques pour avoir éteint son inquiétude. Sa confiance est alors très entamée, et les efforts à déployer pour le rassurer sont d'autant plus importants.

Dans un objectif de qualité de la relation entre La Banque Postale et ses clients, il semblerait opportun d'éviter que ces insatisfactions, découlant simplement d'incompréhensions, ne naissent ou ne croissent, entraînant le mécontentement des clients et un coût de traitement pour la Banque.

1) Les litiges relatifs au remboursement anticipé de crédits pourraient être évités par une information plus détaillée de la cinématique de remboursement (le solde du crédit sera réglé après la prochaine mensualité, et non simultanément) et de la composition des montants prélevés (capital restant dû après la prochaine mensualité, référence au tableau d'amortissement, période de calcul des intérêts).

2) Les litiges consécutifs à la transformation d'un PEL en CEL pourraient être évités en rappelant sur le coupon-réponse les conséquences financières de la transformation, c'est-à-dire le recalcul des intérêts au taux du CEL en vigueur au jour de la transformation.

3) Les litiges concernant le fonctionnement des PEL anciens peuvent difficilement être prévenus, mais pourraient sans doute être réglés par des informations plus précises fournies dès le premier ou le second niveau de réclamation.

RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

S'agissant du point n°1 relatif au traitement des opérations de remboursement anticipé crédit immobilier : les opérations de gestion d'un crédit immobilier, dont font partie les demandes de remboursements anticipés, sont réalisées par le « Centre Financier gestionnaire crédit » teneur du compte. Celui-ci adresse, en réponse à la demande d'un client, les informations définissant « la cinématique de remboursement » telle qu'évoquée par le Médiateur, c'est-à-dire :
• les montants restant à payer à une date précise par la fourniture d'un « décompte » : ce montant est composé du capital restant dû, des intérêts à date et des éventuelles indemnités de remboursement anticipé ;
• les modalités offertes pour rembourser son crédit immobilier par anticipation.

Toutefois, si une alerte à l'attention de nos clients y est bien inscrite, leur rappelant que « à cette somme s'ajoutera le prélèvement habituel de (la prochaine) échéance », il s'avère que cette information est insuffisante.
En conséquence la lettre sera revue en lien avec les équipes de la DAMO, afin de rendre l'information plus lisible et compréhensible.

• S'agissant du point n° 2 relatif au traitement de la transformation d'un PEL en CEL : La Banque Postale prend acte de cette anomalie et propose, conformément à la recommandation du Médiateur, de faire évoluer le formulaire en conséquence avec la Direction de la Conformité d'ici la fin du premier semestre 2019.
• S'agissant du point n° 3 relatif aux éléments d'information transmis aux clients lors du traitement de sa réclamation portant sur un PEL ancien : les équipes en charge du traitement de ces dossiers de réclamation ont été sensibilisées sur le sujet et une vigilance particulière a été mise en place en vue de pouvoir apporter au client réclamant toutes les informations utiles.

ENREGISTREMENT DE LA MODIFICATION DES ADRESSES DES CLIENTS DE LA BANQUE POSTALE POUR TOUS LES SERVICES

Le Médiateur a constaté que de nombreux emprunteurs indiquaient ne pas avoir réceptionné les courriers adressés par leur service crédit gestion.
Il semblerait que lorsque les emprunteurs effectuent un changement d'adresse auprès de leur centre financier gestionnaire, la nouvelle adresse n'est pas prise en compte systématiquement pour leur crédit immobilier.
Le service crédit dispose de l'adresse enregistrée avant l'achat immobilier.
Or, cette adresse est bien souvent caduque après l'achat de la résidence principale.
Dès lors, il paraîtrait judicieux d'uniformiser la prise en compte des changements d'adresse pour tous les comptes et contrats.

RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

Le changement d'adresse d'un client de La Banque Postale est géré par les outils de connaissance client qui le répercutent dans chacun des systèmes d'information gérant les différents produits détenus par le client.

S'agissant du prêt immobilier, le changement d'adresse est réalisé via l'alimentation des outils de connaissance Client. Toutefois, il s'avère que certains changements d'adresse ne remontent pas tous dans l'outil de gestion des prêts, d'où la mise en place en contournement d'une rectification manuelle réalisée par les Chargés de Clientèles Spécialisés dans l'outil crédit.
Ce sujet a été identifié et la Maîtrise d'Ouvrage concernée en a été saisie.

CATÉGORIES DE PARTS DES SUPPORTS COMMERCIALISÉS DANS LES CONTRATS D'ASSURANCE-VIE

La grande majorité des Organismes de Placement Collectif destinés à la clientèle propose deux types de parts : les parts dites de capitalisation (part C) dans le cadre desquelles les gains sont réinvestis directement dans le fonds et les parts de distribution (part D) qui au contraire, distribuent les revenus perçus.

En dehors des parts réservées aux investisseurs institutionnels ou aux entreprises, de nouveaux types de compartiments sont apparus depuis quelques années afin de permettre aux souscripteurs de se couvrir, notamment, contre le risque de change (parts H ou « hedged » avec le nom de la devise de couverture).

Il en est ainsi, à titre d'exemple, de la Sicav dénommée « LBPAM Actions Amérique ».

Toutefois, il n'est pas précisé le type de parts souscrites dans le cadre des contrats d'assurance-vie, que ce soit sur les documents d'adhésion ou sur les demandes d'opérations financières, mais aussi sur les relevés d'opération adressés par la suite aux assurés. Seul, le complément d'information envoyé avec le bulletin de situation annuel précise le type de parts détenues.

Ainsi, le Médiateur a été saisi par un client qui prétendait avoir acquis des parts « H » du support LBPAM Actions Amérique afin d'être couvert contre le risque de change. Le requérant demandait en conséquence à La Banque Postale de l'indemniser de la moins-value constatée lors du rachat de ses parts, en raison de l'évolution baissière du cours de plusieurs devises américaines.

Afin d'éviter des litiges portant sur le défaut d'information et de conseil ou sur la remise de documents insuffisamment précis, il paraîtrait opportun d'indiquer sur les documents signés et remis aux souscripteurs le type de parts acquises dans le cadre des contrats d'assurance-vie.

RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

La Banque Postale procède à l'analyse de cette évolution sachant qu'une partie de l'éditique est également portée par notre partenaire assureur CNP Assurances.





06

ANNEXE

P. 66/74

ENVIRONNEMENT DE LA MÉDIATION

LES MESURES 2018 EN FAVEUR DES CONSOMMATEURS

La protection des consommateurs est un enjeu central de l'action des pouvoirs publics. En 2018, des mesures tarifaires significatives et symboliques ont été prises, et plusieurs évolutions réglementaires majeures sont entrées en vigueur, qui renforcent la protection des consommateurs de produits et services financiers.

DES MESURES TARIFAIRES SIGNIFICATIVES ET SYMBOLIQUES

Les mesures décidées en 2018, et principalement celle conduisant au plafonnement des frais d'incidents bancaires, sont significatives pour le pouvoir d'achat des foyers concernés. L'impact de l'abandon des hausses de tarifs pour l'année 2019 est plus difficilement mesurable. Dans les deux cas, il s'agit de mesures symboliques, qui protègent le pouvoir d'achat des particuliers, et surtout des personnes les plus fragiles.

Ces mesures viennent renforcer les droits des consommateurs bancaires, dans le sillage d'une série de mesures antérieures qui ont contribué à améliorer les relations entre les banques et leurs clients en introduisant le plafonnement des frais et en astreignant les professionnels à davantage de transparence vis-à-vis des consommateurs.

AUTOMNE 2018 : DES ENGAGEMENTS FORTS EN FAVEUR DES CLIENTS FRAGILES

En septembre 2018, les banques s'étaient déjà engagées à mettre en place un plafonnement des frais facturés en cas d'incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement du compte, devant s'appliquer dans le cadre de l'offre spécifique destinée aux clients fragiles. Réunies par le Président de la République, le 11 décembre 2018, les banques se sont engagées à mettre en place un plafonnement de ces frais, qui serait applicable cette fois à l'ensemble des clientèles fragiles. Le bénéfice de l'offre spécifique étant soumis à proposition de la banque et acceptation par le client de services restreints, le plafonnement décidé en décembre devrait trouver à s'appliquer à une clientèle plus vaste. Toutefois, le niveau de plafonnement, bien que chiffré dans la presse, reste à fixer par chaque banque, en fonction notamment de ses propres coûts.

La profession s'est également engagée à renforcer ses efforts pour diffuser davantage l'offre spécifique destinée aux clients en situation de fragilité financière, à proposer une offre de financement à des conditions avantageuses aux particuliers investissant dans la transition écologique, et à accompagner activement, au cas par cas, les entreprises, et notamment les artisans et petits commerçants, touchés par la crise actuelle.

En matière de prévention d'incidents de paiement, les banques se sont engagées, d'une part à renforcer leur action pour prévenir et limiter les incidents de paiement pour l'ensemble de leur clientèle. Il s'agit, en particulier, de limiter les frais liés à la présentation répétée de prélèvements infructueux pouvant générer des incidents de paiement en cascade, et d'offrir aux consommateurs la possibilité de choisir la date des principaux prélèvements récurrents. Et d'autre part, à mettre à disposition de tous leurs clients des services d'alerte et d'information sur la situation du compte courant dans une optique de prévention des incidents de paiement.

Enfin, il a été décidé de n'appliquer aucune hausse de tarifs pour l'année 2019, alors même que certaines banques avaient déjà communiqué leurs nouvelles grilles tarifaires. Cette mesure bénéficiera à tous les particuliers.

PERSPECTIVES 2019

Même si certaines mesures pourront profiter à l'ensemble de la population, l'axe selon lequel les banques ont dû s'orienter en fin d'année 2018 est nettement marqué en faveur des clientèles fragiles, qu'il s'agisse des premiers engagements de septembre ou de ceux pris en décembre. Beaucoup de banques ont choisi d'appliquer les plafonds recommandés par l'exécutif. Certaines appliquent un plafond plus élevé mais à toute leur clientèle ; d'autres ont décidé de supprimer totalement les frais d'incidents des clients fragiles.
Pour sa part, La Banque Postale a décidé de maintenir en 2019 ses tarifs 2018 mais aussi d'appliquer en 2019 les baisses de tarifs qu'elle avait initialement prévues.

Elle s'est engagée à promouvoir son offre spécifique (Formule de Compte Simplicité à 2,30 €/mois) auprès de tous ses clients fragiles éligibles, soit 1,6 million de clients sur 3,6 millions recensés au niveau national, à plafonner les frais d'incidents à 25 €/mois dès janvier 2019 pour tous ses clients éligibles et à plafonner les frais à 200 €/an pour les clients détenteurs de la Formule de Compte Simplicité (complété d'un plafonnement à 20 €/mois pour les incidents avant la fin du 1er semestre 2019).

Ces mesures impacteront le PNB des banques et leur imposeront probablement des arbitrages dans la gestion de leurs coûts mais devraient réduire la proportion de réclamations liées au poids des frais.

ENTRÉE EN VIGUEUR LE 1ER JANVIER 2018 DU RÈGLEMENT « PRIIPs »

Le règlement européen n° 1286/2014 du Parlement Européen et du Conseil, du 26 novembre 2014, portant sur les documents d'informations clés relatifs aux produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance, communément désigné PRIIPs (Packaged retail investment and insurance products) a été adopté par le parlement européen le 15 avril 2014.

L'objectif de ce règlement est d'uniformiser l'information précontractuelle remise aux investisseurs non professionnels pour les produits d'investissement dont la performance est fonction d'actifs sous-jacents (obligations structurées, OPCVM et Fonds d'Investissements Alternatifs, contrats d'assurance-vie en unités de compte, dérivés...).
Le concepteur du produit doit établir un Document d'Informations Clés (DIC) au format clair et concis permettant à la clientèle de détail de disposer des informations de base pour comprendre le produit (qu'il soit financier, bancaire ou assurantiel) et pouvoir ainsi procéder à des comparaisons. La principale nouveauté concerne la rubrique « coût » qui doit résumer l'ensemble des frais perçus : frais sur versement et sur encours, frais de gestion, frais d'arbitrages...

De nouvelles rubriques précisent la durée de détention recommandée du placement, les conséquences d'un remboursement anticipé mais aussi les modalités de réclamations ainsi que l'existence d'un système d'indemnisation des clients.

Le règlement PRIIPs donne également des pouvoirs d'intervention au régulateur européen des assurances (EIOPA) et aux autorités nationales compétentes en matière de supervision des PRIIPs commercialisés pour le secteur de l'assurance pouvant conduire à l'interdiction de commercialisation, de la distribution ou de la vente certains PRIIPs.

ENTRÉE EN VIGUEUR LE 3 JANVIER 2018 DU CADRE RÉGLEMENTAIRE EUROPÉEN DIT RÈGLEMENT « MIF 2 »

Au mois de mai 2014, les législateurs européens ont adopté un nouveau cadre pour les marchés d'instruments financiers dits « MIF 2 » dans le but d'améliorer la sécurité, la transparence et le fonctionnement des marchés financiers, mais aussi de renforcer la protection des investisseurs.
Ce cadre réglementaire se compose de la directive 2014/65 UE du 15 mai 2014 sur les marchés d'instruments financiers (MIFID 2 qui abroge MIFID 1) qui régit les activités des entreprises d'investissement, définit les règles de protection et édicte des exigences minimales en matière de sanctions et du règlement 600/2014 du 15 mai 2014 sur les marchés d'instruments financiers (MIFIR) qui couvre les aspects d'organisation et de transparence des marchés.

Les principaux apports de MIF 2 pour les investisseurs concernent la gouvernance des produits, le renforcement des informations qui leur sont délivrées à la suite d'une évaluation rigoureuse de l'adéquation des produits et services qui leur sont proposés par rapport à leurs besoins. MIF 2 prévoit une transparence accrue sur les frais, des précisions sur la rémunération des conseillers et une évaluation annuelle des connaissances de ces derniers.

La directive précise également les responsabilités respectives entre les producteurs des produits et les distributeurs. Le producteur définit les caractéristiques des produits et le marché cible de ceux-ci selon les différents types de clients, leur connaissance et leur expérience en matière financière, leur situation financière avec un focus sur leur capacité à subir des pertes, leur tolérance au risque mais aussi leurs objectifs et leurs besoins.

Le distributeur doit s'assurer de la cohérence, pour chaque instrument, entre le marché cible et sa propre clientèle. La fourniture du service de conseil en investissement nécessite en conséquence une information correcte, exhaustive et la plus à jour possible de la part du client afin qu'il lui soit proposé un produit en adéquation avec ses objectifs.
Il appartient au conseiller de lui présenter un rapport d'adéquation qui retrace sa recommandation au regard des éléments de connaissance communiqués, du projet associé à l'opération envisagée et de son profil investisseur.



ENTRÉE EN VIGUEUR LE 1ER OCTOBRE 2018 DE L'ORDONNANCE N° 2018-361 DU 16 MAI 2018 RELATIVE A LA DISTRIBUTION D'ASSURANCES

C'est dans le même état d'esprit et dans le sillage des règles PRIIPs et MIF 2 que l'ordonnance n° 2018-361 du 16 mai 2018 relative à la distribution d'assurances a transposé en France la directive (UE) 2016/97 du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances, dite « DDA ». Afin d'atteindre son objectif - qui est de protéger les consommateurs du domaine assurantiel par une meilleure information et leur voir ainsi proposer des produits qui correspondent véritablement à leurs besoins - la DDA impose aux distributeurs d'assurance la remise d'un « document d'information normalisé sur le produit d'assurance » (DIPA) à tout souscripteur potentiel.
L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) recense trois niveaux de conseil et précise que « dans tous les cas, le processus commercial doit comprendre un recueil et une reformulation des attentes du client ainsi que la présentation et l'explication des produits proposés ou recommandés ».

Le premier niveau, obligatoire pour tout distributeur, consiste à proposer un produit cohérent (approprié) avec les besoins et exigences du client, le second correspond au service de recommandation personnalisée qui conduit à recommander le produit qui correspond le mieux (adéquat) aux besoins et exigences du client, le troisième impliquant en amont l'analyse « impartiale » d'un nombre suffisant de contrats disponibles sur le marché.

Les distributeurs doivent veiller à la traçabilité du recueil des besoins et exigences des clients, mais aussi du conseil prodigué.

ADOPTION DE LA LOI N° 2018-700 DU 3 AOÛT 2018 CONCERNANT LES SERVICES DE PAIEMENT

Cette loi ratifie l'ordonnance n° 2017-1252 du 9 août 2017 portant transposition de la directive 2015/2366 du Parlement européen et du Conseil dite « DSP 2 ». Elle s'applique à tous les Prestataires de Services de Paiement et concerne tous les moyens de paiement, sauf ceux effectués en espèces.

DSP2 renforce la sécurité pour les paiements électroniques en imposant des exigences plus fortes d'authentification du client, basées sur l'utilisation de deux éléments appartenant aux catégories « connaissance », c'est-à-dire quelque chose que seul l'utilisateur connaît, la « possession », que seul l'utilisateur possède et « l'inhérence », à savoir quelque chose que l'utilisateur est.

Les consommateurs voient leur responsabilité réduite de 150 € à 50 € en cas de paiements non autorisés, c'est-à-dire de paiements consécutifs à un vol, une perte ou un détournement de leur instrument de paiement.

DSP2 autorise également la pratique du « cash-back » qui permet à un consommateur achetant un produit ou un service de payer par carte un montant supérieur au prix de celui-ci et d'obtenir des espèces en retour de la part du commerçant. Le décret n° 2018-1224 du 24 décembre 2018 fixe les plafonds des opérations de paiement d'achat de biens ou de services dans le cadre desquelles des espèces sont fournies. Le montant minimal de l'opération est fixé à 1 € et le montant maximal en numéraire pouvant être décaissé s'élève quant à lui à 60 €.

MISE EN ŒUVRE CHEZ LE MÉDIATEUR DU RÈGLEMENT EUROPÉEN SUR LA PROTECTION DES DONNÉES, ENTRÉ EN APPLICATION LE 25 MAI 2018

En application du Règlement européen sur la protection des données, la durée de conservation auparavant plus longue (entre cinq et dix ans) a été réduite au strict minimum dans le service du Médiateur, respectant ainsi rigoureusement le principe de proportionnalité exigé par le Règlement. Une durée maximale de deux ans à compter de la communication des données personnelles a ainsi été retenue.
Au-delà, les données sont détruites, quel que soit le support sur lequel elles se trouvent. Les instructions en ce sens ont été données et les accords les matérialisant ont été conclus avec les services concernés, notamment la Direction des Archives du Groupe.
Les dispositifs de stockage des données (tous les fichiers contenant des données personnelles : dossiers papier, dossiers numérisés, lettres-types, dossiers (courriels) de transmission, répertoires de propositions de solutions – aussi bien partagés entre les collaborateurs que propres à chacun de ceux-ci –, notes personnelles, disques durs externes, etc.) ont été sécurisés et conçus en application des principes de protection par défaut et de protection dès la conception.
Ce dernier a été appliqué à la conception et au développement du nouveau site Internet du Médiateur, qui a été entièrement conçu afin d'assurer la sécurité maximale des données personnelles, et la mise en œuvre immédiate de toutes les mesures nécessaires en cas de problèmes (défaillances, pannes, violations, etc.), tant sur le plan technique que sur celui du reporting. Ces normes strictes de sécurité et de réactivité ont été étendues aux sous-traitants.
Un système de verrouillage renforcé d'accès aux aires de traitement des données a été mis en place (double codage d'identification et système de mots de passe à haut niveau de sécurité et régulièrement modifiés).

Les collaborateurs, enfin, ont bénéficié d'actions de sensibilisation aux bonnes pratiques en la matière, étendues au traitement et au stockage physique des données, via notamment les dossiers papier, dont la sécurisation a été renforcée.

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

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

I. LE MÉDIATEUR :

1. Le Médiateur du Groupe La Poste, ci-après dénommé « le Médiateur », est une personnalité reconnue pour son indépendance et son impartialité, désignée à l'issue d'une procédure transparente, sur proposition du Président-directeur général du Groupe La Poste, par un organe collégial composé de deux représentants du groupe et de deux représentants des consommateurs, conformément à l'article L. 613.2 du Code de la consommation. Il est ensuite référencé en tant que médiateur de la consommation conformément aux articles L. 615.1 et 2 du Code de la consommation.

2. Son mandat est exercé pour une durée de trois ans, renouvelable. La Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) est informée du renouvellement du mandat et procède à son examen conformément aux dispositions des articles L. 615-1 et 2 du Code de la consommation.

3. Il s'engage à ne pas travailler pour le Groupe La Poste, une fédération professionnelle ou une organisation dont La Poste est membre pendant la période de trois ans qui suit la cessation de ses fonctions de Médiateur du Groupe La Poste.

4. Les services du Médiateur sont distincts des organes opérationnels de La Poste et exclusivement dédiés à l'accomplissement de sa mission. Le Médiateur dispose d'un budget spécifique et suffisant en emplois et crédits pour exercer l'ensemble de ses missions.

5. Le Médiateur est rémunéré indépendamment des résultats des processus de médiation.

6. Le Médiateur ne reçoit aucune injonction ou instruction des parties. Il exerce sa mission avec impartialité, compétence et diligence.

II. CHAMP DE COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR :

1. Le Médiateur peut être saisi de tout litige individuel national ou transfrontalier découlant de l'offre des produits ou services de La Poste et de ses filiales, dès lors que celles-ci ont décidé de le choisir comme médiateur de la consommation conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation.
Toutefois, les offres de téléphonie commercialisées par le Groupe La Poste relèvent de la compétence du Médiateur des communications électroniques.
Les litiges relatifs à l'exécution des contrats découlant d'offres commercialisées par le Groupe La Poste au nom et pour le compte de professionnels n'appartenant pas au Groupe La Poste, relèvent de la compétence du médiateur désigné par le professionnel concerné.
Les litiges entrant dans le champ de compétence de l'Autorité des Marchés financiers (AMF) sont répartis entre le Médiateur de l'AMF et le Médiateur du Groupe La Poste selon une convention conforme aux dispositions de l'article L. 612-5 du Code de la consommation, le demandeur disposant du choix, à sa seule convenance, de s'adresser soit au Médiateur de l'AMF, soit au Médiateur du Groupe La Poste.

2. Le Médiateur de la consommation du Groupe La Poste ne peut être saisi que par les consommateurs, au sens de l'article liminaire du Code de la consommation.

3. Sont exclus les simples demandes d'information, les critiques ou protestations à caractère général, les demandes de conseils, les litiges relevant de la politique générale du Groupe La Poste (par exemple la politique tarifaire, le refus de crédit, la conception des produits, etc.) ou qui mettent en cause des textes législatifs ou réglementaires auxquels La Poste est soumise.

III. RECOURS À LA MÉDIATION - SAISINE :

1. Les consommateurs peuvent saisir le Médiateur directement ou par l'intermédiaire d'un mandataire.
En application des dispositions de l'article L. 612-1 du Code de la consommation, ils doivent justifier de l'existence d'un litige non résolu les opposant personnellement au Groupe La Poste.
La médiation est gratuite pour le demandeur.
Les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation.
Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

2. La saisine, accompagnée des justificatifs nécessaires, est introduite soit en ligne, sur le site Internet du Médiateur, soit hors ligne, aux adresses :
« Le Médiateur de la consommation
du Groupe La Poste, CP D160,
9 rue du Colonel Pierre Avia,
75757 PARIS CEDEX 15 »
ou, s'agissant des litiges concernant La Banque Postale :
« Le Médiateur de la consommation
de La Banque Postale, CP G009,
115 rue de Sèvres,
75275 PARIS CEDEX 06 ».
La saisine est effectuée en langue française.

3. Les échanges d'informations par voie électronique entre les parties et le Médiateur sont possibles. S'il y a lieu, ils peuvent également intervenir par voie postale.

4. Un litige ne peut pas être examiné par le Médiateur lorsque :
a) le demandeur ne justifie pas, lors de sa saisine, avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige auprès des services de réclamations compétents de La Poste ou de la filiale concernée selon les modalités indiquées par celles-ci, qui

comprennent, pour certains d'entre eux, un double niveau d'examen du dossier par les Services Clients (voir Annexe). L'absence de réponse de La Poste au terme d'un délai de deux mois suivant le dépôt de la réclamation via le canal indiqué par La Poste, permet la saisine effective du médiateur de la consommation du Groupe La Poste ;
b) la saisine ou le litige sont manifestement infondés ou abusifs dans la forme ou le fond ;
c) le litige a été précédemment ou est, au moment de la saisine, examiné par un autre médiateur ou une juridiction ;
d) le consommateur a saisi le Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de la première réclamation déposée auprès de La Poste ou La Banque Postale et plus précisément auprès du service de réclamations concerné du Groupe La Poste dont il est à même de justifier ; il est, par conséquent, conseillé au consommateur de garder copie du courrier ou courriel adressé au service concerné du Groupe La Poste ;
e) le litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur.

5. En cas de non-recevabilité de sa saisine, le Médiateur informe le consommateur du rejet de sa demande dans un délai de trois semaines à compter de la date de réception de celle-ci. La décision de rejet est motivée. Le dossier est, selon les cas, renvoyé au médiateur compétent ou au consommateur.

6. La décision de recevabilité peut être annulée en cours de médiation si un motif d'irrecevabilité se révèle en cours d'instruction du dossier (requérant se présentant initialement comme partie au litige et ne l'étant pas en réalité, les instances judiciaires ont été saisies pour le même litige). La médiation est alors réputée ne pas avoir été exercée.

IV. DÉROULEMENT DU PROCESSUS DE MÉDIATION :

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

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

3. Lorsque le dossier est recevable, le Médiateur informe les parties de l'ouverture du processus de médiation et en indique le point de départ par une notification les informant :
- de la recevabilité du dossier et de sa prise en charge ;
- du droit dont elles disposent de se retirer à tout moment du processus.

4. Le Médiateur procède à l'instruction du dossier au vu des positions et arguments respectifs des parties, afin de proposer, à défaut d'accord amiable entre les parties, une solution au litige, dans le respect des textes et du droit en vigueur ou, si les circonstances de l'espèce le justifient, en équité.

5. À cette fin, le Médiateur invite les parties à lui communiquer toutes les pièces complémentaires qu'il estime nécessaires dans les délais les plus brefs.

6. Le Médiateur, sous réserve du respect du strict anonymat des personnes et du respect du secret des affaires, peut communiquer aux parties, s'il l'estime utile ou à la demande, les éléments versés au dossier par chacune d'elles.

7. A défaut d'accord entre les parties, le Médiateur formule une proposition de solution motivée, rédigée en français, ayant valeur de proposition de règlement amiable du différend. Il la communique aux parties par voie postale ou électronique en rappelant :
- la faculté pour les parties d'accepter ou de refuser la solution proposée ainsi que les modalités d'acception ou de refus, qui doivent être exercées au plus tard 14 jours après l'émission de la proposition de solution ;
- la possibilité de porter le différend devant une juridiction ;
- le fait que la proposition de règlement amiable peut être différente de la décision d'un tribunal statuant strictement en droit.

8. Les parties disposent d'un délai de 14 jours à compter de la date figurant sur la proposition de solution pour accepter ou refuser son application. Celles des parties qui souhaitent refuser la proposition de solution du Médiateur doivent renvoyer au Médiateur par courrier ou par voie électronique le formulaire qui leur est adressé en accompagnement de la proposition de solution. La proposition de solution ne sera alors pas mise en œuvre[1].

9. Le processus prend fin :
• En cas d'acceptation de la proposition du Médiateur par les parties, la médiation est close ; les parties s'engagent à exécuter la proposition du médiateur de la consommation ; si cette exécution est effective, elles ne pourront plus saisir la justice à moins que de nouveaux éléments ne soient produits au dossier.
L'accord entre les parties n'a pas de force exécutoire en lui-même et repose sur leur seule volonté de se conformer à la solution qu'elles ont acceptée. Pour donner force exécutoire à l'accord, les parties n'ont d'autre moyen que de saisir le juge aux fins de demander son homologation.
• En cas de refus de l'une des deux parties de la proposition du médiateur, la médiation est close ; il peut être fait appel au juge pour trancher le litige.

V. RECOURS - PRESCRIPTION :

1. Les parties sont informées que la procédure de médiation n'exclut pas la saisine d'un tribunal ou de toute autre instance compétente. En ces cas et conformément à l'article L.612-2 du Code la consommation.

2. La proposition de médiation, dépourvue de portée obligatoire, ne peut en aucun cas faire l'objet d'un recours. Aucune contestation ne sera prise en compte.

3. La saisine du Médiateur suspend le cours de la prescription selon les modalités prévues par les textes en vigueur.

4. Pour le décompte de la durée de suspension de la prescription, la médiation commence à la notification de la saisine telle que prévue à l'article IV.3 et se termine à la date d'émission de la proposition de solution ou de l'accord trouvé entre les parties.

VI. CONFIDENTIALITÉ :

1. Le Médiateur et ses collaborateurs sont tenus au secret professionnel.

2. Les constatations recueillies au cours de l'enquête de médiation sont strictement confidentielles et elles ne peuvent, à l'instar de tout ou partie du texte de la proposition de solution qui en découle, être divulguées à des tiers au litige et, dans ce cadre, reproduites sur quelque support de communication que ce soit sans l'accord exprès des parties et du Médiateur, sauf en cas de disposition spécifique prévue par les textes en vigueur.

3. La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par wle consommateur pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction du dossier.

VII. LOYAUTÉ – CONFLITS D'INTÉRÊT :

1. Le Médiateur s'interdit de représenter ou conseiller les parties dans une procédure relative au litige faisant ou ayant fait l'objet de la médiation.

2. Conformément à l'article R.613-1 du Code de la consommation, le médiateur de la consommation informe sans délai les parties de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer

à la poursuite de sa mission. Si l'une des parties refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur.
Le médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties.

VIII. INFORMATION – COMMUNICATION :

1. Le Médiateur met à la disposition du public, sur son site Internet ou, sur demande, sur support durable, son rapport annuel d'activité, comportant, notamment, les informations prévues par les articles R. 614-2 du Code de la consommation.

2. Le rapport annuel d'activité fait l'objet d'une présentation, une fois par an, au Président-directeur général du Groupe La Poste et à toutes les instances concernées, dont les associations de consommateurs agréées.

3. Dans tous les cas, le Médiateur met en évidence les problèmes récurrents ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges.
Ces informations peuvent être assorties de recommandations relatives à la manière de les prévenir, de les éviter et de les résoudre.

4. Le Médiateur propose au Président-directeur général du Groupe La Poste toute mesure à caractère général lui paraissant susceptible soit d'améliorer les rapports entre La Poste et les consommateurs ou usagers, soit d'optimiser le traitement des litiges ou leur prévention.
Il propose dans les mêmes conditions les mesures particulières de même nature aux directeurs du groupe concernés.

5. De même, il avertit les responsables de La Poste de tout risque grave de litige qu'il pourrait déceler, en leur faisant part de ses éventuelles suggestions.

6. Dans le cadre de la médiation de la consommation, le Médiateur communique tous les deux ans au moins à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation, conformément à l'article L. 614-5 du Code de la consommation, les informations dont la liste est fixée à l'article R. 614-4 du même code.

IX. COOPÉRATION ET ÉCHANGES DE BONNES PRATIQUES :

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

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

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

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

LE CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

M. Philippe BAILLOT
TSA 50110
75441 PARIS CEDEX 09

M^me^ Marielle COHEN-BRANCHE
17 place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02

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

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

M^me^ Dominique CHEVAILLIER-BOISSEAU
TSA 6200
92308 LEVALLOIS-PERRET

M^me^ Anne GUILLAUMAT de BLIGNIERES
56 rue de Lille
75356 PARIS

M. Yves GÉRARD
43 rue des missionnaires
78000 VERSAILLES

M^me^ Claire MIALARET
CS 30342
94257 GENTILLY CEDEX

M. Dominique BRAYE
BP 40463
75366 PARIS CEDEX 08

M. Bernard SIOUFFI
60 rue de la Boétie
75008 PARIS

M. Alain BRIÈRE
TSA 50026
75804 PARIS CEDEX 08

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

M. Jean GAUBERT
15 rue Pasquier
75008 PARIS

M. Jean-Pierre HERVÉ
TSA 27601
59972 TOURCOING CEDEX

M. Jean-Claude BRETHES
1 ter avenue de Lowendal
75349 PARIS 07 SP

M. Pierre PELOUZET
Télédoc 536
75572 PARIS CEDEX 12.

M^me^ Marie-Christine CAFFET
18 rue La Fayette
75440 PARIS CEDEX 9

Nicolas JACOBS
7 esplanade Henri de France
75907 Paris Cedex 15

M. Jean-Pierre HOSS
2 rue Simone Veil
94300 SAINT-OUEN

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

M. Christophe BAULINET
BP 60153
14010 CAEN CEDEX 1

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

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

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

M^me^ Betty CHAPPE
54 quai de la Rapée
LAC LC12
75599 PARIS CEDEX 12

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

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

M^me^ Henriette CHAUBON
TSA 37 701
59973 TOURCOING CEDEX

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

Membre de droit du Club
Le Défenseur des droits
Par courrier gratuit, sans affranchissement
Libre réponse 71120
75342 PARIS CEDEX 07

https://clubdesmediateurs.fr

ANNEXE

GUIDE PRATIQUE

COMMENT FAIRE APPEL AU MÉDIATEUR?

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

1

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

2

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

3

Exposé de l'objet du litige :

- **Que concerne-t-il ?**
- **Quelle est la demande précise ?**

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

- **Sur quel fondement ?**

[Quels sont vos arguments, juridiques ou non ?]

4

Copie des réclamations de 1er et 2nd niveau (Recours) déposées auprès de La Poste ou de La Banque Postale, et des réponses obtenues.

5

Éléments de preuve venant à l'appui de la demande

- Éléments matériels de preuve (incluant photographies).
- Justificatifs du préjudice : justificatifs de valeur, factures, etc., en cas de demande de dédommagement.

6

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

Pour rappel :

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

Le dossier complet doit être envoyé :

par courrier :

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

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

via Internet :

https://mediateur.groupelaposte.com

SITE DU MÉDIATEUR DU GROUPE LA POSTE

https://mediateur.groupelaposte.com

papiers Avec Ecofolio tous les papiers se recyclent.

05/2019 – Le Médiateur du Groupe – Droits réservés

Conception et réalisation : WAT - wearetogether.fr – 0000062 – 01 55 76 11 11 – ISSN 2648-9708

Crédits photo : Jonathan Alexandre, Alexis Armanet, Romain Etienne, Eric Huynh, Fatima Jellaoui, Bruno Levy, Pessina Massimo, Guillaume Murat, Vincent Prieur, Jeremy Suyker, La Poste DR.

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

LE GROUPE LA POSTE

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