

Confiance
Solution Écoute
droit/équité
DIALOGUE concertation *amiable*
recommandation

Rapport 2015
LE MÉDIATEUR
DU GROUPE LA POSTE



LE GROUPE LA POSTE



“

Pour examiner les 14 170 demandes d'intervention que j'ai reçues en 2015, et qui se sont traduites par l'ouverture de 11 340 dossiers et l'émission de 3 687 avis, j'ai pu compter sur le fort engagement de mes équipes qui les ont traitées dans les meilleures conditions. Pour cela, je les remercie sincèrement.

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

”

Pierre Ségura

Paris, le 27 avril 2016

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous remettre mon rapport d'activité pour l'année 2015.

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

L'année 2015 s'est traduite par une légère croissance de la demande de médiation des clients de La Poste. 11 340 dossiers ont été ouverts, soit une augmentation de 1 % par rapport à l'année précédente. Cette légère évolution touche différemment les activités du Groupe, en croissance pour le Courrier, en diminution pour le Colis et en légère croissance pour La Banque Postale. L'information diffusée par La Poste sur le dispositif de médiation explique en partie cette importante demande, favorisée parfois par les agents eux-mêmes, qui conseillent sa saisine aux clients insatisfaits.

Malgré cette augmentation des dossiers de médiation ouverts, les délais moyens d'émission des avis ont été, en 2015, de l'ordre de 38 jours et donc nettement inférieurs aux deux mois fixés comme objectif. Ce résultat constitue une vraie réussite, à la fois pour les services clientèles de La Poste, qui disposent désormais d'une instance recours performante, et pour mes équipes.

3 687 avis ont été émis en 2015, toujours suivis par l'entreprise et acceptés par le client dans 96 % des cas, réglant ainsi définitivement le litige.

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

2015 a été l'année de la transposition en droit français de la directive européenne 2013/11/UE sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (par une ordonnance et deux décrets). Le dispositif de médiation est désormais généralisé en France. Ses procédures sont normées et son fonctionnement est garanti par un médiateur au statut renforcé, soumis à évaluation et contrôle.

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

Pierre Ségura



Sommaire



Préambule

- Environnement de la médiation **6**
- Relations avec les associations de consommateurs **10**
- Statistiques générales d'activité **12**



Demandes de médiation relatives aux Services-Courrier-Colis

- Éléments statistiques Courrier **18**
- Exemples de médiation Courrier **22**
- Recommandations du Médiateur **25**

- Éléments statistiques Colis **30**
- Exemples de médiation Colis **34**
- Recommandations du Médiateur **38**



Demandes de médiation relatives à Geopost

- Éléments statistiques **40**
- Exemples de médiation **42**
- Recommandations du Médiateur **44**



Demandes de médiation Courrier/Colis relatives au Réseau La Poste

- Éléments statistiques **48**
- Exemples de médiation **50**
- Recommandations du Médiateur **52**



Demandes de médiation relatives à La Banque Postale

- Éléments statistiques **54**
- Exemples de médiation **64**
- Appréciation d'ordre général sur l'évolution des litiges **73**
- Recommandations du Médiateur **74**
- Charte de la Médiation de La Banque Postale **78**



Annexes

- Charte des Médiateurs de Services au Public **80**
- Charte du Médiateur du Groupe La Poste **82**
- Comment faire appel au Médiateur ? **86**

Confiance



Confiance

Solution Ecoule

droit équité

DIALOGUE

concertation

amiable

recommandation



Préambule

Environnement de la médiation



La loi n° 2014-1662 du 30 décembre 2014

habilitait le Gouvernement à transposer par voie d'ordonnance la directive 2013/11/UE du Parlement et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qui prévoit la généralisation des mécanismes de résolution amiable des litiges entre professionnels et consommateurs dans tous les secteurs d'activité, définit les critères qualitatifs auxquels doivent répondre ces procédures et les entités qui les mettent en œuvre, et prévoit leur évaluation.

En France, les dispositifs de médiation doivent donc désormais répondre aux exigences européennes. À cette fin, le rapporteur de la loi a présidé un comité de pilotage pour la rédaction des projets d'ordonnance et de décrets transposant cette directive. Ces travaux de concertation ont été menés pendant le premier semestre 2015, associant les organisations professionnelles concernées et les associations de consommateurs.

Ils ont abouti à la mise en place d'un dispositif concrétisé par quatre textes :

- l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ;
- le décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation qui vient préciser les modalités de mise en place de la médiation des litiges de la consommation, les professionnels ayant jusqu'au 1^{er} janvier 2016 pour se conformer à l'ensemble de ces dispositions ;
- le décret n° 2015-1607 du 7 décembre 2015 relatif aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprises ;
- l'arrêté du 15 décembre 2015 portant nomination de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

La généralisation et la rationalisation des processus définis par ces textes doivent permettre le recours à des processus de médiation dans tous les secteurs professionnels et garantir la lisibilité des dispositifs existants tout en permettant l'accès du consommateur à un large éventail de médiations de la consommation (médiation publique, médiation sectorielle, médiation d'entreprise et médiation proposée par tout autre médiateur de la consommation).

Il en découle que, pour le consommateur, la médiation, gratuite, intervient en cas de litige non résolu avec un professionnel, et avant, le cas échéant, une éventuelle saisine de la justice. Le professionnel doit informer le consommateur du médiateur qui le concerne, et ce dernier, à défaut d'accord amiable entre les parties, doit remettre dans un délai maximal de 90 jours sa proposition de solution en vue du règlement amiable du litige.

La définition de critères qualitatifs que doivent remplir les médiateurs de la consommation vise à s'assurer qu'ils accomplissent leur mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité dans le cadre de procédures aisément accessibles, gratuites, transparentes, efficaces et équitables.

DIALOGUE

Pour les professionnels, le recours à un médiateur d'entreprise, comme celui du Groupe La Poste, s'accompagne d'exigences supplémentaires garantissant son impartialité : le médiateur doit être désigné par un organe collégial composé d'associations de consommateurs et de professionnels, disposer de moyens autonomes et suffisants, et n'avoir aucun lien hiérarchique avec l'entreprise. Le médiateur de la consommation du Groupe La Poste a ainsi été nommé par un organe paritaire conforme aux dispositions du décret n° 2015-1607, le 5 janvier 2016.

Lorsqu'il existe un médiateur public compétent sur le même domaine, une convention avec les médiateurs du secteur d'activité doit organiser la coopération entre eux. Ce sera le cas, s'agissant du Groupe La Poste, des relations avec la Médiation de l'Autorité des Marchés financiers.

Enfin, tous les médiateurs sont évalués par une autorité unique d'évaluation et de contrôle de la médiation, la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, composée de magistrats, de personnalités qualifiées, et de représentants des consommateurs et des professionnels.

Après vérification du respect des critères de qualité des médiateurs, cette autorité notifiera la liste des médiateurs français de la consommation à la Commission européenne, qui les référencera sur Internet. La commission évaluera l'activité des médiateurs de la consommation dans le temps.

Cette autorité pourra être saisie par les ministres chargés de l'économie et de la consommation, par l'autorité de contrôle prudentiel et de résolution, par les associations de consommateurs agréées et par les organisations professionnelles, en cas de doute sur les pratiques ou les conditions d'exercice des médiateurs.

Le dispositif de médiation des litiges de consommation doit répondre à certaines règles :

- il doit être facilement accessible par voie électronique ou par simple courrier ;
- il est gratuit pour le consommateur (sauf en cas de recours à un avocat ou à un expert par exemple) ;
- il est de droit, si aucune des conditions d'irrecevabilité limitativement énumérées à l'article L 152-2 du Code de la consommation ne sont remplies ;
- en cas d'irrecevabilité, le médiateur doit informer le consommateur du rejet de sa demande dans un délai de trois semaines à compter de la réception du dossier en lui faisant connaître le motif.

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur, le médiateur de la consommation notifie sa saisine, lorsqu'elle est recevable, aux parties en présence par voie électronique ou par simple courrier. Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus. Le médiateur peut communiquer, à la demande de l'une des parties, tout ou

partie des pièces du dossier. Il peut recevoir les parties ensemble ou séparément. À défaut d'accord amiable entre elles, il leur propose une solution pour régler le litige.

En faisant connaître sa proposition de solution (en règle générale dans un délai de 90 jours, à La Poste dans un délai de 60 jours), le médiateur rappelle aux parties, par courrier simple ou par voie électronique que :

- les parties sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- la solution proposée peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

Le médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci. À La Poste, il est fixé à un mois.

Le professionnel (le Groupe La Poste, incluant l'ensemble de ses filiales) communique au consommateur les coordonnées du médiateur de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur ses sites Internet, sur ses conditions générales de vente ou de service ou sur tout autre support adapté (il y mentionne également l'adresse du site Internet de son médiateur et de ceux des médiateurs publics avec lesquels une convention a été conclue).



Environnement de la médiation



Le Club des Médiateurs de services au public

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

Actualisation de la Charte

Le Club a adopté en 2011 une Charte rénovée, intégrant les évolutions des contextes nationaux et communautaires intervenus depuis la signature du document fondateur en avril 2004. La transposition de la directive européenne du 21 mai 2013 en droit français, réalisée par différents textes en 2015, nécessite que le Club adapte à nouveau cette Charte. Ce travail est en cours.

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

Le site Internet

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

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

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

Le Comité de rédaction du site a tenu de manière régulière des réunions. Il propose régulièrement au Club des actualisations et des modifications de contenu du site ainsi que des décisions relatives aux modalités de travail avec le consultant externe retenu. Il suit la réalisation effective des modifications.

Plusieurs éléments ont marqué l'année 2015 :

- la fréquentation du site, en très forte augmentation sur les derniers mois ;
- la newsletter, qui est devenue un outil moderne de diffusion d'information ;
- l'utilisation du site pour opérer le reporting vers la Commission européenne DG SANCO des données statistiques relatives aux dossiers traités par les médiateurs du Club : le portail est désormais fonctionnel pour les médiateurs du Club. Le formulaire est créé, et les membres ont ainsi pu l'utiliser pour la première fois pour les statistiques du mois d'octobre 2015.

La formation

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

Concertation

Deux sessions de formation initiale aux « fondamentaux de la médiation » ont été organisées avec l'IGPDE en mai-juin et octobre-novembre 2015. Elles ont été suivies par une trentaine de participants.

Par ailleurs, un module juridique a été mis au point par le Club et présenté en 2015 dans une session de formation sur une journée avec une cinquantaine de participants.

Conférence sur la « généralisation de la médiation de la consommation »

Le Club a organisé une conférence le 28 octobre au Ministère de l'Économie et des Finances sur le thème : « La médiation étendue à tous les secteurs de la consommation : Échanges sur l'esprit, les moyens et la méthode ».

La Directrice générale de la DGCCRF a présenté le cadre juridique de la médiation de la consommation.

Professionnels et associations de consommateurs ont tenté de répondre aux questions suivantes : « Pour le professionnel, comment remplir son obligation de donner à ses clients accès à la médiation ? Pour le consommateur, comment faire valoir son droit à la médiation ? »

De nombreuses autres questions ont été présentées par des membres du Club : les collectivités locales et leurs prestations sont-elles concernées ?, quels sont les principes fondamentaux de la médiation au plan international ?, quelles sont les pratiques de médiation indépendante ?

Des responsables d'associations de médiateurs se sont interrogés sur les démarches pour devenir « médiateur de la consommation ».

Enfin, après une synthèse des interventions et débats réalisée par Emmanuel CONSTANS, Madame Martine PINVILLE, Secrétaire d'État chargée du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Économie sociale et solidaire a conclu les travaux.

Largement ouverte à un public extérieur au Club, cette conférence a permis à plus de 150 personnes de tous horizons d'assister aux présentations et aux débats entre intervenants et de dialoguer avec ceux-ci.

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

Appel à projet de la Commission européenne

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

La proposition du Club a été retenue pour bénéficier d'une subvention européenne.

Tout au long de l'année, le projet a été mis en œuvre, conformément au cahier des charges approuvé par la Commission. Il est désormais opérationnel.

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



RELATIONS AVEC LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS



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

2015 a fait l'objet de nombreuses rencontres. Au niveau national, une réunion en début d'année a été organisée par le Médiateur avec les associations pour programmer le travail de l'année : réunions plénières, réunions thématiques, groupes de travail en fonction de l'actualité, visites de sites permettant de découvrir les équipements et processus industriels.

Cette année encore, le Médiateur a pu garantir la qualité de l'organisation de l'ensemble des rencontres dans les meilleures conditions et le dialogue a été maintenu tout au long de l'année, confortant ainsi les relations de confiance et la qualité de l'écoute mutuelle. Chacun a pu intervenir et faire entendre son point de vue. Les besoins et les points de vigilance ont été bien identifiés et ont fait l'objet d'un suivi.

Le Médiateur a également veillé à coordonner la concertation locale qui est organisée sur tout le territoire. Cette concertation aborde un grand nombre de sujets et de points à améliorer. Elle permet de prendre en compte les souhaits évoqués par les acteurs de la consommation sur le territoire.

En 2016, La Poste s'efforcera de poursuivre ces échanges dans un climat de confiance et d'impliquer encore plus les associations de consommateurs dans la définition et la mise en œuvre de ses projets.

La concertation nationale

Réunions plénières et réunions thématiques

3 février 2015

Définition du plan d'actions 2015.

Les associations de consommateurs ont été réunies par le Médiateur pour faire part des sujets sur lesquels elles souhaitent intervenir et définir ainsi ensemble le programme de travail de l'année.

26 février 2015

Conditions Générales d'Utilisation (CGU) du CIDEX (courrier individuel à distribution exceptionnelle) avec la Branche Services Courrier-Colis.

22 avril 2015

Réunion avec le Président du Directoire de La Banque Postale : présentation de sujets d'actualité de La Banque Postale, dont les tarifs annuels et l'accompagnement des publics fragiles.

28 avril 2015

Visite de la plateforme de traitement du courrier international (Hub) de Roissy.

16 juin 2015

Réunion plénière avec le Président-directeur général du Groupe La Poste :

- Actualité du Groupe La Poste
- La stratégie de la Branche Réseau La Poste
- Actualité du Courrier
- Présentation du rapport d'activité 2014 du Médiateur

15 décembre 2015

Réunion plénière avec le Président-directeur général du Groupe La Poste :

- Actualité du Groupe La Poste
 - La stratégie de la Branche Services Courrier-Colis
 - L'offre verte à La Banque Postale
 - Point sur les comptes bancaires inactifs et contrats d'assurance-vie en déshérence (dispositif Eckert)
 - Point sur l'activité de médiation en 2015
-

La concertation locale

En 2015, le dialogue avec les associations locales de consommateurs s'est poursuivi activement. La tendance quant au nombre de réunions est désormais constante. 94 départements ont été couverts par une ou plusieurs réunions. Une dizaine de départements a organisé deux réunions. Certains départements ruraux participent toutefois peu aux réunions.

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

Sur l'année 2015, les cinq associations de consommateurs le plus souvent représentées sont UFC Que Choisir, Familles Rurales, CSF, AFOC et CLCV. En moyenne, sept représentants des associations de consommateurs participent aux réunions.

Les réunions permettent d'aborder différents thèmes relevant de l'actualité du Groupe et des Branches, du service consommateurs et de la médiation.

En matière de Courrier, les associations de consommateurs ont formulé des questions et des remarques sur les nouveaux services délivrés par le facteur, la qualité de service, les véhicules électriques, l'évolution des tarifs. S'agissant du Colis, le thème principal a été l'expédition en boîte aux lettres.

En ce qui concerne l'actualité du Groupe, les thèmes ont été le plan stratégique « La Poste 2020 : conquérir l'avenir », les Branches du Groupe La Poste, le permis de conduire, la politique d'économie sociale et solidaire (ESS).

Concernant la médiation, les thèmes ont été le rapport annuel du Médiateur et les relations avec les associations de consommateurs.

Concernant La Banque Postale, les questions ont porté sur la plateforme L'Appui, l'accompagnement des clientèles fragiles, la gamme des prêts. S'agissant du Réseau La Poste, les questions ont abordé la présence postale territoriale, les bureaux ESC (espace service clients), l'accueil en bureau, l'offre de La Poste Mobile.

Le principe d'une rencontre annuelle est apprécié par les représentants des associations. Cela leur permet de disposer d'informations sur les évolutions du Groupe et d'identifier clairement les interlocuteurs de proximité.

En 2016, La Poste s'efforcera de poursuivre ces échanges dans un climat de confiance et d'impliquer les associations de consommateurs dans la définition et la mise en œuvre de ses projets.



Statistiques générales d'activité



14 170

saisines reçues

La demande globale de médiation

Ainsi qu'en atteste l'augmentation de 3 % du nombre de saisines en 2015, le Médiateur est davantage sollicité d'année en année.

Toutefois, il faut distinguer une part non négligeable de demandes qui sont en réalité de purs courriers de gestion, qui ne relèvent pas d'une médiation. Le volume de courrier de gestion est variable selon les années, mais avec 2830 dossiers, 2015 a connu une augmentation prononcée à hauteur de 10 %.

Ce phénomène se renforce et montre que les clients du Groupe La Poste ont encore des difficultés pour savoir exactement à qui il convient de s'adresser pour formuler des griefs, voire pour accomplir certaines opérations. Aussi sont-ils amenés à demander directement le concours du Médiateur.

De surcroît, des sites renommés de vente à distance, incitent de plus en plus et de manière discrétionnaire leurs clients à faire appel au Médiateur, sans leur préciser toutefois qu'il est pour cela indispensable d'être intervenu au préalable auprès d'un Service Client de La Poste.

L'année 2015 a enregistré 14 170 saisines en augmentation de 3 % par rapport à 2014.

Cela témoigne que les actions d'information et de communication, sous l'égide de La Poste ou du Médiateur lui-même, visant à décrire les démarches auxquelles souscrire avant de faire appel au Médiateur, doivent être renforcées.

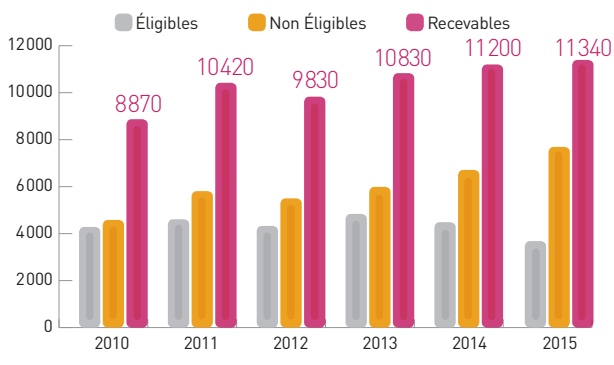
Il faut notamment rappeler le rôle efficace et essentiel des Services Clients dans la chaîne de traitement des réclamations, et la distinction entre leurs missions respectives et celles du Médiateur.

Les courriers de gestion

2830 courriers de gestion ont été reçus en 2015 contre 2570 en 2014, soit une augmentation significative de 10 %. C'est une augmentation certes plus faible que celle de 2013 à 2014, mais qui souligne néanmoins la nécessité d'un rappel permanent des procédures pour saisir le Médiateur.

Les courriers de gestion représentent 20 % (contre 19 % en 2014) du total des saisines reçues, soit une saisine

Évolution du nombre de dossiers ouverts



sur cinq. Ils sont pour l'essentiel des demandes d'actes de gestion, sans rapport avec la médiation définie par le protocole d'accord signé avec les associations nationales agréées de consommateurs. Par leur volume important et par la nécessité de les identifier, les courriers de gestion pèsent sur le fonctionnement de la médiation. Après qu'ils aient été identifiés, ils sont immédiatement orientés pour traitement vers les services compétents de La Poste.

Les dossiers ouverts

Les dossiers ouverts sont en augmentation de 1 % de 2014 à 2015 (11 340 dossiers/11 200).

Chaque dossier ouvert fait l'objet d'un examen minutieux au travers des pièces qui le composent. Il s'agit donc d'un traitement sur-mesure, spécifique, et au cas par cas. C'est ce traitement individualisé qui confère au Médiateur d'être pour le plaignant, l'ultime possibilité de recours amiable pour la résolution de son litige.

Le concept de médiation est de plus en plus connu et reconnu au sein de la société française. L'actualité de la fin de l'année 2015, relative à la transposition en droit français de la directive européenne sur la médiation des litiges de consommation, aura d'ailleurs renforcé ce phénomène. Aussi, la médiation est représentée chaque année davantage au sein d'entreprises réputées. La notoriété générale de la fonction impacte et renforce celle du Médiateur du Groupe La Poste.

À cela s'ajoute une exigence de plus en plus marquée de la part des plaignants de vouloir obtenir une résolution amiable de leurs litiges, à la fois rapide, personnalisée et gratuite.

Répartition des dossiers par Branche

Le Groupe La Poste est constitué de plusieurs branches :

- La branche Services-Courrier-Colis regroupe les deux activités Courrier et Colis.
- La branche Geopost conduit son action sur le marché de l'express.
- La branche Réseau La Poste est l'ensemble des bureaux de poste au service du développement commercial à priorité bancaire, et au service de chacune des autres branches.
- La branche La Banque Postale.

Pour faciliter la lecture du rapport, la présentation s'articule en distinguant successivement l'activité Courrier, l'activité Colis, l'activité Geopost (Chronopost), l'activité Réseau pour les produits courrier/colis et La Banque Postale.

L'année 2015, avec 1905 dossiers ouverts contre 1771 en 2014, marque la fin de la baisse tendancielle des saisines Courrier, qui était enregistrée ces dernières années. Elles représentent 16,8 % du total des dossiers ouverts (15,8 % en 2014).

Par contre, dans un contexte de croissance de trafic, les dossiers ouverts de l'activité Colis (ColiPoste) diminuent pour passer de 2338 saisines en 2014 à 2234 en 2015, soit une diminution de 4,4 %. Ces dossiers Colis représentent 19,7 % du total des dossiers ouverts contre 20,9 % en 2014. Il s'agit d'une diminution tendancielle qui semble montrer une qualité des prestations de l'opérateur en constante amélioration. Parallèlement, il est envisageable que le Service Clients ColiPoste ait également amélioré son mode traitement des réclamations, tant au niveau des délais que dans sa politique d'indemnisation.

Les saisines Geopost comme en 2014, sont exclusivement des saisines Chronopost. Alors que le volume de dossiers ouverts concernant Chronopost était stable ces deux dernières années, il a considérablement diminué en 2015 pour se situer à 134 (177 en 2014). À une exception près, les saisines relatives à Chronopost étaient toutes recevables.

Les dossiers ouverts relatifs à La Banque Postale continuent à croître pour atteindre 61,5 % du total. Cette augmentation trouve vraisemblablement son explication au travers de deux facteurs. Un facteur positif est l'élargissement de la gamme des produits proposés. L'autre facteur est vraisemblablement la conjoncture économique difficile que traverse le pays.

Enfin, la catégorie « divers » fléchit cette année encore pour s'établir à 0,8 % contre 1,1 % en 2014. Les dossiers ouverts qui composent la catégorie « divers » concernent quasi exclusivement La Poste Mobile. Bien que la téléphonie mobile n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur du Groupe La Poste, un nombre encore important, bien qu'en diminution, de plaignants, s'adresse à lui. À réception, ces dossiers sont immédiatement transmis, pour traitement, au Président de La Poste Mobile.

Statistiques générales d'activité



11340

dossiers ouverts

Orientation des dossiers ouverts

Les dossiers ouverts sont examinés un par un, très attentivement par le Médiateur. L'examen approfondi de chaque dossier vise à déterminer précisément l'orientation optimale à donner au dossier, afin qu'il reçoive le traitement le plus efficient. En cela, l'orientation est un acte fondamental et structurant qui permet de répondre au mieux aux attentes du plaignant. Le plaignant est client de La Poste et son degré de satisfaction dans celle-ci dépend aussi de la façon dont aura été traité et réglé son litige.

À l'issue de cet examen, le dossier éligible pour une médiation est pris en charge par les services du Médiateur. Le dossier non éligible est transmis pour recevoir le meilleur traitement, vers le service postal compétent. C'est particulièrement le cas des litiges qui parviennent directement au Médiateur sans qu'ils aient reçu une réponse définitive de La Poste. Il peut s'agir aussi de litiges simples qui peuvent aisément être réexaminés par les services clients et/ou par les instances de recours.

Cette procédure est opérante grâce à la qualité que les Services Clients et les Instances Recours respectives apportent, chaque année davantage, au traitement des dossiers qui leur sont confiés.

La proportion de dossiers éligibles par rapport au total des dossiers ouverts, est de 32,5 % en 2015. Elle enregistre une diminution significative puisqu'elle était de 40 % en 2014.

94 % des saisines émanent de particuliers et 6 % de personnes morales. Ces proportions sont identiques en 2015 à ce qu'elles étaient en 2014.

Les saisines indirectes, formulées par un intermédiaire, représentent 5 % du total, taux identique à celui des deux précédentes années. Les associations de consommateurs sont intervenues pour 91 dossiers (93 dossiers en 2014), soit 17 % des saisines (18 % en 2014). Les avocats, conseils, tuteurs, curateurs et mandataires ont porté 256 dossiers, soit 47 % des saisines indirectes, contre 42 % en 2014.

Le Défenseur des droits, les entreprises et établissements de crédit, sont ensuite les entités qui interviennent le plus.



3687

avis émis

Avec 10 % des pré-saisines réalisées par Internet, le taux est constant de 2014 à 2015. Ce taux encore modeste est appelé à croître à mesure de l'appropriation de l'outil Internet par toutes les catégories de population. Parallèlement, l'amélioration du site du Médiateur reste une préoccupation permanente pour offrir au plaignant davantage d'ergonomie, de pédagogie et de simplicité, pour un accès facile à la médiation.

Nombre d'avis émis

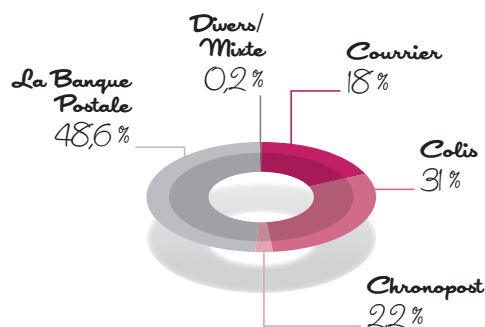
3687 avis ont été émis en 2015, en diminution de 18 % par rapport à 2014, directement corrélée avec celle du taux d'éligibilité.

L'examen par branche et par activité révèle une stabilité du nombre d'avis pour le Courrier (673 avis/662). 1113 avis Colis ont été émis en 2015 contre 1173 en 2014, soit une diminution de 5 %. Comme mentionné plus haut, le mode de traitement des réclamations adopté par le Service Clients de ColiPoste a, à l'évidence, une incidence sur ce résultat.

L'express avec Chronopost est stable avec 98 avis contre 101 l'année précédente.

La Banque Postale connaît une diminution considérable du nombre d'avis puisque 1795 avis ont été émis en 2015 contre 2545 en 2014. Cette diminution du nombre d'avis est à mettre en regard avec la baisse du taux d'éligibilité qui est passé de 37 % en 2014 à 25 % en 2015. Ceci s'explique notamment par l'obligation de saisir en recours le Service Relation Clientèle avant qu'un dossier puisse être déclaré éligible pour une médiation.

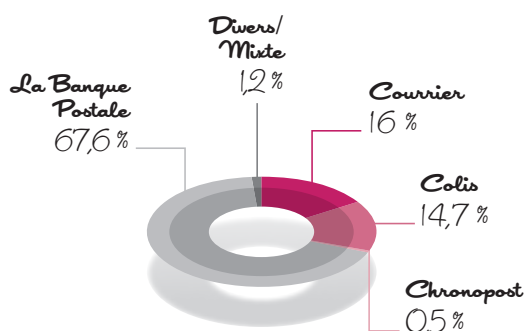
Répartition des avis émis



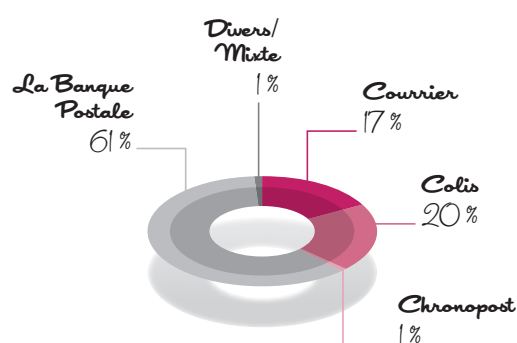
Droit

Statistiques Générales d'activité

Répartition des dossiers Non Éligibles



Répartition des dossiers ouverts



8 avis ont porté sur des sujets divers, mais souvent délicats tels que l'exhaustivité de la liste des pièces d'identité, sur la légalité des pièces d'identité, l'altération de timbres de collection apposés pour affranchissement, les changements des heures d'ouverture de bureaux de poste et la communication afférente.

Le délai d'émission des avis s'est à nouveau sensiblement amélioré, passant de 43 jours en 2014 à 38 jours en 2015. Ce gain considérable de 5 jours résulte du souci permanent d'apporter une réponse rapide et circonstanciée au plaignant conformément à l'esprit qui préside à la médiation. Ce résultat bénéficie directement au plaignant qui reçoit l'avis dans un délai bien inférieur au délai de 2 mois assigné par la loi.

Le délai d'émission de l'accusé de réception s'est également nettement amélioré passant de 4 jours en 2014 à un peu moins de 3 jours en 2015. Le délai de transmission par les services de La Poste, des pièces nécessaires pour parfaire l'instruction du dossier est de 18,5 jours contre 20,5 jours en 2014.

L'amélioration des délais de traitement est le fruit du travail de l'ensemble de l'équipe du Médiateur, de sa technicité et de sa réactivité. C'est donc toute l'organisation, dans chacune de ses composantes, qui est davantage performante.

Le montant global des indemnités, que le Médiateur a proposées à La Poste de verser, a diminué de 23 %. Le montant moyen de l'indemnité a baissé également passant de 525 € en 2014 à 406 € en 2015. Ces diminutions s'expliquent par le fait que quelques affaires particulièrement lourdes en enjeux financiers avaient été traitées en 2014.

Tout comme les années précédentes, les indemnités demeurent inférieures à 100 € pour plus de la moitié des litiges (53 %).





Équité
Accessibilité
CONFIANCE

Demandes de médiation relatives aux



Services-Courrier-Colis

Éléments statistiques **COURRIER**



1905

dossiers ouverts

97 % des saisines ont été transmises directement par le plaignant au Médiateur, qu'il s'agisse de particuliers ou de personnes morales. 52 interventions, soit 3 % du total des dossiers ouverts, ont été formulées par un intermédiaire. Ces proportions sont identiques à 2014. Seulement 9 interventions ont été portées par des associations de consommateurs. 14 saisines ont été présentées par le Défenseur des droits et 12 saisines, comme l'an passé, par des avocats, conseils, tuteurs, curateurs et mandataires.

La part des saisines provenant de personnes morales baisse de 11 à 10 % en 2015, qu'il s'agisse d'une entreprise, d'une association, d'un syndicat ou d'une collectivité territoriale. Les entreprises qui sollicitent les services du Médiateur sont quasi exclusivement des petites entreprises, PME et TPE.

Le taux de pré-saisines effectuées par Internet sur le site du Médiateur progresse d'année en année et s'établit à 18 % en 2015. Cette légère progression résulte de la rapidité qu'offre l'électronique, mais aussi du caractère didactique du site du Médiateur. Ces éléments, à l'évidence, procurent satisfaction au plaignant.

1905 dossiers ont été ouverts en 2015 contre 1771 en 2014. Le taux d'intermédiation reste modeste et constant d'une année sur l'autre à hauteur de 3 %. Le taux de pré-saisines par Internet est en légère augmentation, de 17 % à 18 %.

68 % des avis sont favorables en tout ou partie, pour le plaignant. Les délais de traitement ont augmenté de 2 jours, passant de 38 jours en 2014 à 40 jours en 2015.

Le montant moyen d'indemnisation a légèrement diminué de 109 € en 2014 à 107 € en 2015.

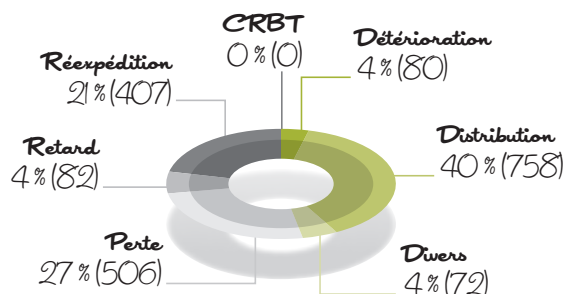
La répartition par catégorie de litiges

1905 dossiers ont été ouverts en 2015 contre 1771 en 2014, soit une augmentation sensible de 7,5 %. Cette augmentation n'est pas en cohérence avec la baisse tendancielle du trafic du Courrier confié à La Poste. La part des dossiers Courrier par rapport au total des dossiers ouverts par le Médiateur passe de 16 à 17 %.

Trois causes principales alimentent les litiges Courrier. La première, comme les années précédentes, réside dans les conditions de distribution, soit 40 % des dossiers ouverts, taux en légère croissance par rapport à 2014 (38 %). L'explication est que la distribution est l'essence même de l'activité Courrier. La distribution peut concerner tout à la fois le destinataire mais également l'expéditeur. Toutes les composantes du service peuvent être impactées, c'est-à-dire les missions du facteur, l'accessibilité aux résidences et aux boîtes aux lettres, les conditions de remise des objets ordinaires, ou à la personne (recommandés), etc. Le terme générique



Répartition des dossiers Courrier



« distribution » couvre non seulement la distribution à proprement parler d'un objet, mais aussi l'organisation en amont et en aval de la distribution elle-même.

La deuxième cause génératrice de griefs est la perte qui représente 27 % des litiges contre 25 % en 2014. La troisième cause reste la réexpédition laquelle, après plusieurs années de baisse, connaît un taux stabilisé à 21 % depuis 2013.

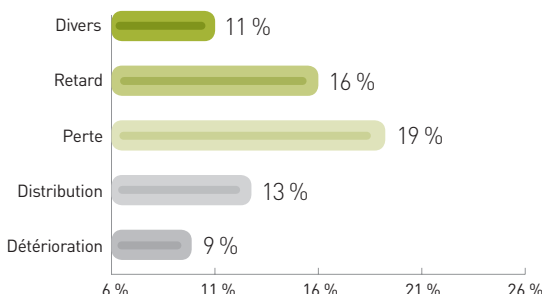
L'éligibilité des saisines

673 saisines étaient éligibles pour une médiation en 2015. La part des saisines éligibles baisse sensiblement en 2015 et passe de 37 % à 35 %. La confirmation de la baisse du taux d'éligibilité, depuis plusieurs années, traduit un appauvrissement qualitatif inquiétant dans la rédaction des saisines, déjà détecté auparavant. Cet appauvrissement se traduit par des dossiers non étayés, par des demandes inappropriées ou encore trop précoces alors que les services clients viennent tout juste d'être sollicités.

Le nombre de saisines non éligibles en atteste. Il évolue de 1109 en 2014 à 1232 en 2015, en augmentation de 11 %. Les saisines qui sont non-éligibles pour une médiation ont été orientées pour 76 % d'entre elles vers le Service Client Courrier de Libourne pour recevoir un traitement direct en première instance, ou bien en recours, ou vers une direction Services-Courrier-Colis (DSCC). Majoritairement, les saisines non éligibles sont des demandes prématurées de la part des plaignants, impatientes de voir leur litige résolu, et supposant que la solution est facile à trouver. Aussi, espérant un gain de temps, ils se détournent de l'interlocuteur de premier niveau qui est pourtant le plus à même de leur procurer des explications, leur prodiguer des conseils pour l'avenir et leur proposer une solution. Le caractère prématuré est moins avéré quand le litige touche à des problèmes intervenant sur la chaîne de traitement dans sa globalité, tels la perte, le retard ou la détérioration avec des taux d'éligibilité respectivement de 48 %, 46 % et 54 %.

Confronté à un problème relevant de cette nature, le plaignant en présume souvent la complexité, s'adresse au service client et sait attendre la réponse. Le cas

Part de l'international dans les avis émis



échéant, si la réponse des services, et a fortiori l'absence de réponse, ne satisfait pas le plaignant, il peut à nouveau solliciter le Médiateur. Cette situation s'est présentée pour 133 dossiers devenus éligibles après avoir été non-éligibles en 2015.

Les saisines relevant de l'international

93 saisines relevant de l'international ont été éligibles en 2015 en légère diminution par rapport à 2014 qui en enregistrait 102. L'activité internationale concerne les flux à l'import et à l'export, et représente 14 % du total des saisines Courrier éligibles.

La perte est la cause principale des litiges puisqu'elle représente plus d'un litige sur deux à l'international, et pèse pour 19 %, en nette diminution toutefois par rapport à 2014.

Les flux transfrontaliers se caractérisent par une instruction impliquant l'intervention ou le concours d'un autre opérateur postal. Cela suppose un temps supplémentaire pour traiter le litige, notamment pour certaines provenances ou destinations. Le processus de suivi informatique du Courrier peut également ne pas exister, au risque que l'instruction ne débouche sur aucun résultat exploitable.

Les avis émis

673 avis ont été émis en 2015.

Les saisines éligibles ont été transmises pour 82 % d'entre elles au Service Client Courrier pour l'obtention de compléments au dossier et la fourniture d'éléments d'analyse.

Les Directions Services-Courrier-Colis (DSCC) territoriales ont reçu 96 saisines éligibles. Il s'agit pour l'essentiel de saisines relatives à des problèmes de distribution, de réexpédition ou de raccordement postal, sujets qui appellent une analyse des causes du problème au plus près de l'endroit où elles sont apparues.

22 saisines ont été transmises à des entités telles PhilaPoste, Médiapost, pour des sujets relevant

Éléments statistiques **COURRIER**



673

avis émis

spécifiquement de leurs compétences respectives, voire à la Direction Générale de la Branche Services-Courrier-Colis pour des questions de définition de la politique commerciale ou organisationnelle, par exemple.



67 % des saisines ont donné lieu à un avis favorable ou partiellement favorable pour le plaignant. Ce taux est particulièrement stable au fil des cinq dernières années.

Les délais de traitement

Cette année encore, les délais de traitement des litiges Courrier sont très inférieurs à l'objectif de deux mois assigné par les règlements, même s'ils se sont légèrement dégradés de 2 jours pour s'établir à 40 jours.

Ce délai moyen est la résultante des délais respectifs de chaque étape parcourue par une saisine. Le respect du délai de chaque étape, que ce soit l'enregistrement des pièces, l'émission de l'accusé de réception, la demande et la réception des pièces nécessaires à compléter le dossier, l'instruction du dossier, et enfin la rédaction et l'envoi de l'avis, est fondamental pour garantir la performance globale du processus de traitement de la saisine.

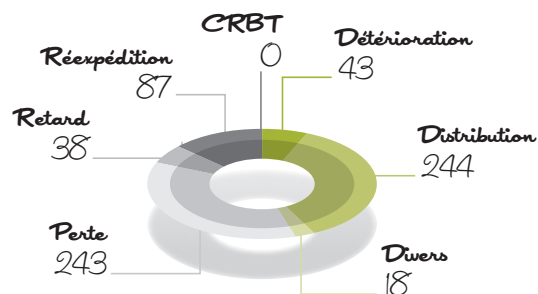


L'accusé de réception est adressé au requérant en moyenne sous 4 jours. Le délai entre la demande des pièces complémentaires faite aux services de La Poste et leur réception, est de 21 jours en 2015, soit un gain de 2 jours par rapport à 2014. Cette amélioration de la part des services vaut d'être soulignée, même si le résultat n'est pas encore conforme à l'objectif de 15 jours qui leur a été fixé. L'instruction du dossier, la rédaction de l'avis et son envoi au plaignant s'est cependant allongé de 4 jours du fait notamment de quelques dossiers particulièrement délicats et à forts enjeux, qui ont nécessité des enquêtes complémentaires.

La vigilance permanente apportée à la maîtrise des délais s'inscrit dans le souci constant d'apporter au plaignant, mais aussi à l'entreprise La Poste, une réponse la plus rapide possible, tout en étant extrêmement précise, étayée et porteuse d'une proposition de solution qui convienne aux parties.



Répartition des avis émis



94 %

des avis émis
ont permis de résoudre
définitivement le litige

Les indemnisations suite à avis

373 avis proposaient le versement d'une indemnisation, soit 55 % du total. Le montant moyen des indemnisations est quasi stable d'une année à l'autre, s'élevant à 107 € en 2015. Le montant global a augmenté de 7 %, passant à 40000 €. Cette augmentation s'explique par deux postes qui ont connu une évolution significative: la perte et la réexpédition. En effet, concernant la perte, ce sont 147 saisines en 2015 qui ont donné lieu à proposition d'indemnisation, pour un montant total de 17800 €. 64 saisines, portant sur la réexpédition, ont donné lieu à des propositions d'indemnisation pour un montant global de 3000 €.

Rapporté au coût global de traitement d'une saisine, le montant unitaire peut sembler faible. Mais l'octroi d'une indemnisation ou d'un geste commercial doit être ramené au bénéfice qu'il procure en termes de restauration de la relation de confiance du plaignant dans le Groupe La Poste.

Nombre de litiges par tranche d'indemnisation

Indemnisations	Nombre	%	Valeur
< 15 €	73	20 %	586,34
15 € à 29 €	101	27 %	1 996,86
30 € à 99 €	99	27 %	4 889,59
100 € à 299 €	69	18 %	11 166,54
300 € à 1000 €	26	7 %	13 958,15
> 1000 €	5	1 %	7 468,00
Total	373	100 %	40 065,48

Le taux de réussite

Sur un total de 673 avis, 41 ont donné lieu à contestation, soit un taux de satisfaction de 94 %. Ce taux montre que les avis du Médiateur permettent la résolution définitive des litiges qui ont été soumis à son examen. La totalité des avis et des préconisations qu'ils contiennent ont été acceptés et mis en œuvre par les services de La Poste.

Il s'agit véritablement d'un indice de satisfaction suite aux avis, tant du point de vue des plaignants que de celui

des services de La Poste. Il est le reflet de la qualité du processus de médiation, mais aussi de sa maturité au travers de la clarté et de l'efficacité qu'il procure.

Certaines de ces contestations ont donné lieu à l'émission d'un avis rectificatif, quand les plaignants ont porté à la connaissance du Médiateur de nouveaux éléments qu'ils n'avaient pas, ou pas pu, communiquer lors de leur saisine initiale.

À noter que certains plaignants ont eu la délicate attention de transmettre au Médiateur l'expression de leur satisfaction du traitement de leur litige, de façon personnalisée et minutieuse, alors que la conclusion de l'avis pouvait ne pas leur être favorable.



EXEMPLES DE MÉDIATION Courrier

Dettes prescrites faute d'action conforme

LE LITIGE

Monsieur M., buraliste, conteste qu'en juillet 2015, La Poste l'ait mis en demeure de payer, sous huitaine, la somme de 700 €, sous peine d'engager une action judiciaire avec majoration de pénalités contractuelles, correspondant à une avance de timbres consentie à Monsieur B. son prédécesseur, dont il avait repris le fonds de commerce, en 2002.

Ainsi, Monsieur M. estime se trouver placé dans la situation d'un nouveau locataire auquel le bailleur demanderait de payer le loyer du précédent locataire.

L'ANALYSE

La Poste a indiqué que l'avance consentie, de 700 €, avait bien été transmise au nouveau buraliste, confirmant que l'opération datait de 2002, comme en témoignait un document de Monsieur B. son prédécesseur, s'engageant à céder à Monsieur M. l'avance de timbres-poste pour cette somme.

La date de mise en demeure, le 20 juillet 2015, pour une créance de 2002, est apparue anachronique en raison de l'expiration du délai de prescription de 5 ans, sauf à justifier d'un acte interruptif. Cela n'était pas le cas.

Par ailleurs, la jurisprudence a reconnu que selon l'article L. 141-5 du Code de commerce, la vente d'un fonds de commerce ne transmet pas au cessionnaire les dettes du cédant. La règle devait donc également s'appliquer favorablement dans le cas de Monsieur M. à défaut de reconnaissance d'une cession de dettes.

La conclusion

→ La dette étant prescrite, et sa réclamation envers Monsieur M. infondée, le Médiateur a émis l'avis que La Poste renonce à la poursuite de son paiement.



Conditions de remise d'un envoi postal

Un envoi postal ne peut être distribué, même contre signature, à une personne croisée dans la rue, prétendant connaître le destinataire.

LE LITIGE

À une date indéterminée, un expéditeur chinois a envoyé à Mademoiselle B. une lettre recommandée internationale. L'envoi, qui contenait une commande de bijoux fantaisie d'une valeur de 27,10 \$, n'était pas parvenu à destination, malgré l'indication de livraison conforme émanant de la plateforme de distribution du courrier le 20 mai 2015.

À la même période, un expéditeur de Hong Kong a expédié à Mademoiselle B. un paquet international. L'envoi, qui contenait une commande de bijoux fantaisie d'une valeur de 72 \$, ne serait pas davantage parvenu à destination, malgré l'indication de livraison conforme du 21 mai émanant de la même plateforme de distribution.

Mademoiselle B. invoque la faute commise par le facteur en charge de la distribution des deux envois pour demander le remboursement du montant des deux commandes qu'elle n'avait pas reçues.

L'ANALYSE

L'enquête a révélé que l'agent de La Poste chargé de la distribution des deux envois, qui débutait ses fonctions, aurait été interpellé, alors qu'il se présentait à l'adresse de Mademoiselle B. pour distribuer le premier envoi, par un homme fumant une cigarette à proximité, qui lui aurait dit qu'il résidait chez Mademoiselle B. et lui aurait demandé de lui donner l'envoi. Il aurait précisé au facteur qu'il était le mari de Mademoiselle B.

Le lendemain, le même facteur aurait croisé cette même personne dans la rue et lui aurait remis le second envoi.

Dans les deux cas, la signature recueillie, identique, était contestée par Mademoiselle B., qui versait au dossier copie de son passeport.

Le Médiateur a rappelé à La Poste que les facteurs, expérimentés ou non, ne sont en aucun cas autorisés à remettre des envois qui leur sont confiés au profit d'inconnus qu'ils croisent dans la rue, fût-ce en recueillant leur signature.

De tels comportements sont, en droit interne, susceptibles d'engager la responsabilité postale hors de toute limitation.

Cependant, la convention postale universelle applicable en l'espèce n'admet pas la faute lourde, ce qui n'aurait probablement pas permis une indemnisation à hauteur des prétentions de Mademoiselle B., et l'aurait réservée, en tout état de cause, à l'expéditeur, sauf désistement difficile à obtenir au cas présent.



La conclusion

→ Le Médiateur a émis l'avis en équité d'y déroger et d'appliquer le droit interne, a priori plus favorable. Dès lors, il a recommandé à La Poste d'accorder à Mademoiselle B. un dédommagement à hauteur des 99,10 \$ perdus, soit 88,28 €.



Responsabilité de La Poste en cas de mouvement social

Une grève interne à La Poste n'a pas un caractère de force majeure, exonératoire de responsabilité ; La Poste doit y pallier avec des moyens suffisants.

LE LITIGE

Madame S. a saisi le Médiateur au sujet du retard d'acheminement d'une lettre suivie confiée à La Poste le 16 mars 2015, qui contenait deux places pour un concert devant se dérouler le 2 avril suivant, d'une valeur justifiée à hauteur de 157 €.

Madame S. demande le remboursement des places de concert acheminées avec retard par La Poste, dont elle affirmait n'avoir pu prendre possession avant la date de celui-ci.

L'ANALYSE

Le Médiateur a rappelé à Madame S. que le délai d'acheminement résultant du contrat est purement indicatif et que le retard ne peut, en principe faire l'objet d'aucune indemnisation, sauf s'il est inexplicable et exorbitant eu égard aux obligations de qualité de service imposées à La Poste.

Cependant, l'envoi avait mis 15 jours avant d'être placé à disposition de Madame S. au guichet du bureau de poste. Il y avait été retiré le 4 avril suivant, après le concert.

La Poste expliquait que ce délai était dû à un mouvement de grève s'étant déroulé du 16 au 20 mars. Les courriers demeurés en reste à la suite de cette perturbation avaient progressivement été distribués par la suite. La Poste avait avisé Madame S. de la mise à disposition de l'envoi par courrier expédié en lettre verte le 31 mars. Il n'était donc pas étonnant que Madame S. ait reçu l'information (avis de mise en instance) qui se trouvait contenue dans cette lettre verte, le 2 avril, jour même du concert, ce qui l'avait empêchée d'aller le retirer et d'assister au concert prévu le soir même.

Un mouvement de grève interne à l'entreprise ne présente aucun caractère de force majeure et n'exonère pas La Poste de son obligation de moyens aux fins d'exécution de ses obligations en termes de distribution.

La conclusion

→ Le Médiateur a donc considéré que La Poste n'avait pas mis en œuvre les moyens suffisants afin d'assurer une distribution de cet envoi dans des délais raisonnables, notamment en adressant *en lettre verte*, à délai d'acheminement plus long qu'une lettre prioritaire, l'avis de mise en instance, *d'ailleurs tout à fait dérogatoire*, de l'envoi, ce qui n'avait pas laissé à Madame S. le temps nécessaire pour aller le retirer en temps utile.

Dès lors, le Médiateur a émis l'avis, en équité, que La Poste accorde à Madame S. un dédommagement à hauteur de la valeur des places de concert.

EXEMPLES DE MÉDIATION Courrier

Contestation du refus d'acceptation du dépôt d'une publication au tarif « Destineo »

Afin d'éviter des recherches excessives aux facteurs pour identifier le point de remise, la rédaction de l'adresse doit être adaptée.

LE LITIGE

La directrice de publication d'une Caisse de Prévoyance et de Retraite professionnelle conteste le refus de La Poste d'accepter le « Bulletin d'Information » qu'elle envoie à ses adhérents au tarif « Destineo Pluriel Simply », et de le lui facturer au tarif « Ecopli en nombre », ce qui se traduit pour elle par un surcoût d'affranchissement de 18 centimes par exemplaire.

L'ANALYSE

Selon l'article 2.2 des conditions de vente applicables, « le produit Destineo Pluriel Simply permet d'adresser des messages de communication de sens général ou des messages de prospection ou de promotion ne revêtant pas le caractère de correspondance personnelle ».

Lors du contrôle au dépôt du « Bulletin d'Information », les équipes compétentes de la Plate-forme Industrielle du Courrier ont fait remarquer que certaines informations publiées dans celui-ci ne respectaient pas les conditions de fond prévues pour bénéficier du tarif « Destineo Pluriel Simply ». La Poste en a informé la directrice de la publication en lui indiquant que son bulletin d'information ne pouvait pas être accepté, de ce fait, au tarif « Destineo Pluriel Simply », mais qu'il lui serait facturé au tarif « Ecopli en nombre ».

L'objet du litige était donc de déterminer si le contenu du bulletin d'information litigieux respecte ou non les conditions de fond exigées pour bénéficier du tarif « Destineo Pluriel Simply ».

L'annexe 2 des conditions de vente du contrat « Destineo Pluriel Simply » stipule que « les envois réalisés au tarif "Marketing Direct" concernent des messages ayant un objectif de vente, de proposition commerciale, de prospection ou d'information générale ». Une « information générale » est définie comme « un message à caractère non lucratif, envoyé à titre gratuit, ayant un caractère purement informatif et ne concourant pas à un acte de gestion ».

L'annexe 2 précitée précise également que « tout message dont le contenu présente un caractère personnel et confidentiel, un caractère obligatoire ou d'administration des ventes ou bien qui modifie ou précise les droits et/ou obligations du destinataire est refusé au tarif "Marketing Direct" ».

La directrice de la publication soutient que les informations contenues dans le « Bulletin d'Information » ont bien le caractère de « messages à caractère général » qui est exigé pour bénéficier du tarif « Destineo Pluriel Simply », puisque les appels de cotisations adressés aux adhérents font l'objet d'envois séparés, affranchis au tarif « Lettre ».

Le Médiateur a estimé que plusieurs pages du « Bulletin d'Information » étaient consacrées à la présentation des nouvelles règles de calcul des cotisations pour l'année à venir,

et que ces informations - qui faisaient l'objet de développements détaillés - rentraient manifestement dans la catégorie de celles qui modifient ou précisent les droits et/ou obligations de leurs destinataires.

La conclusion

→ En conséquence, le Médiateur a émis l'avis que :

- le « Bulletin d'Information » édité par la Caisse de Prévoyance et de Retraite contenait effectivement des informations à caractère personnel qui ne permettaient pas à celui-ci de bénéficier du tarif « Destineo Pluriel Simply » ;
- la décision de La Poste de facturer le dépôt du « Bulletin d'Information » au tarif « Ecopli en nombre » était conforme aux conditions de vente applicables du contrat « Destineo Pluriel Simply ».



Recommandations du Médiateur **COURRIER**



S'agissant des envois (lettres) recommandés internationaux et des colis internationaux à l'export, la responsabilité des opérateurs en cas d'avarie de l'envoi est régie par un texte quasiment inconnu des consommateurs, la Convention Postale Universelle (Doha 2012), qui dispose (art. 24-1.4) que : « Les opérateurs désignés cessent d'être responsables des envois [...] dont ils ont effectué la livraison dans les conditions prescrites par leur réglementation pour les envois de même nature. La responsabilité est toutefois maintenue [...] lorsque le destinataire [...] nonobstant décharge donnée régulièrement, déclare sans délai à l'opérateur désigné qui lui a livré l'envoi avoir constaté un dommage; il doit administrer la preuve que l'avarie ne s'est pas produite après la livraison. » Cette disposition contraignante est d'application stricte, comme la convention le rappelle.

Elle exige qu'en cas d'avarie, les destinataires (étrangers) déclarent celle-ci dans des délais extrêmement brefs à leur opérateur de livraison, sous peine de déchéance de leur droit à indemnité (et de celui, éventuel, de l'expéditeur). Elle reprend le mécanisme instauré par la disposition de l'article L. 133-3 du Code de commerce valable en matière de transports intérieurs (non applicable à La Poste).

Or, dans de nombreux dossiers soumis au Médiateur, les destinataires se sont bornés à informer leur expéditeur de l'existence de l'avarie, ce qui ne répond pas aux exigences de la convention. Les expéditeurs saisissent alors La Poste, qui, souvent, traite leurs réclamations sans les informer de cette disposition conservatoire. Finalement, le délai imparti est largement écoulé et ne peut plus être régularisé.

Il semble donc nécessaire à une bonne information des consommateurs que l'ensemble des conditions spécifiques de vente de la lettre recommandée internationale et des colissimos internationaux mentionnent cette disposition, dans leur rubrique « Réclamations », par exemple sous la forme d'une courte mention du type : « En cas d'avarie, le destinataire doit effectuer dans les plus brefs délais une déclaration de dommage étayée de preuves auprès de l'opérateur étranger ayant procédé à la livraison afin de préserver les droits à indemnisation », que les expéditeurs d'envois internationaux pourront répercuter à leurs destinataires.

De même, des consignes devraient être données aux opérateurs des services de réclamations de La Poste afin qu'ils rappellent systématiquement l'exigence de cette formalité, dès qu'ils sont saisis de ce type de réclamations par les consommateurs.

Amélioration de l'information des consommateurs sur les déclarations d'avarie à l'international

L'information des usagers en matière de modalités de réclamations est régie par l'article R.1-1-9 du Code des postes et des communications électroniques qui dispose : « L'utilisateur du service universel est informé, par affichage dans chaque point de contact, des modalités de réclamation et des conditions de dédommagement [...] »

L'article 2 de l'arrêté du 4 mai 2007 pris en application de l'article L.9 du Code des postes et des communications électroniques et fixant les modalités d'information des utilisateurs d'envois postaux précise que les informations portées obligatoirement à l'attention des utilisateurs [...] doivent être « visibles, lisibles, claires et précises ».

L'article 4.5.4 des conditions générales de vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste stipule : « Les envois à l'International et vers les Collectivités d'Outre-Mer (COM) sont régis par les Actes de l'Union Postale Universelle. »

Réponse de La Poste

→ **Les conditions spécifiques de vente (CSV) de la Lettre recommandée Internationale prévoient bien que la responsabilité de La Poste pour les envois recommandés est régie par les dispositions de la convention de l'Union Postale Universelle (UPU).**

En ce qui concerne les envois de colis à l'international, les CSV du Colissimo International prévoient qu'une

Recommandations du Médiateur **COURRIER**

indemnisation peut être versée sur demande, en cas de perte ou d'avarie d'un colis, confirmée par l'opérateur étranger partenaire, ou le système d'information (SI) de La Poste, et après enquête du service client, reprenant ainsi les principes énoncés dans la convention UPU.

La Poste étudiera lors de la prochaine modification des Conditions de vente, tant de la Lettre recommandée (communes à la Lettre recommandée, pour le national et l'International) que du Colissimo international, la suggestion du Médiateur pour une information directe des clients.

S'agissant de trafic international, La Poste ne peut, à travers ses conditions générales de vente (CGV) et CSV, toucher essentiellement que les expéditeurs et destinataires situés sur le territoire national. S'agissant des expéditeurs et destinataires implantés à l'étranger, ils n'ont en général de relation qu'avec l'opérateur étranger. Les relations existant entre les expéditeurs et destinataires peuvent faire l'objet de conventions particulières (notamment pour le e-commerce par exemple) sur lesquelles La Poste n'a pas de prise et qu'elle ignore la plupart du temps.

L'inclusion de la disposition demandée dans les CSV aura davantage vocation à informer les expéditeurs non professionnels résidant en France de la vigilance que leurs destinataires doivent apporter au moment de la livraison.

Dans les cas où les relations entre l'expéditeur et le destinataire sont régies par des conventions propres, c'est l'expéditeur, en relation commerciale directe avec le destinataire, qui est le plus à même d'informer ce dernier des conditions dans lesquelles les envois sont acheminés, et notamment la vigilance à porter au moment de la distribution pour signaler rapidement toute avarie. Le deuxième interlocuteur naturel du destinataire résidant hors de France reste l'opérateur de livraison dans son pays de résidence.

Enfin, s'agissant des destinataires d'envois à l'import, les CSV des produits internationaux de La Poste ne semblent pas le véhicule idoine pour informer les destinataires résidant en France des conditions de distribution des produits d'opérateurs étrangers à l'import.

Toutefois, les CGV Courrier-Colis prévoient déjà pour les envois concernés, des dispositions concernant la remise des envois contre signature dans lesquelles il est explicitement rappelé que le destinataire d'un envoi de marchandises, remis contre signature, peut, au moment de la distribution, formuler, au moyen d'une case à cocher, une observation quant à l'état de l'emballage.

Cette observation permet d'enrichir un éventuel dossier de réclamation. Ces dispositions semblent bien de nature à préserver les droits des destinataires.

Application des dispositions de la convention postale Universelle et des accords internationaux sectoriels dans le traitement des réclamations internationales import et export

L'article 4.5.4 des conditions générales de vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste stipule : « Les envois à l'International et vers les Collectivités d'Outre-Mer (COM) sont régis par les Actes de l'Union Postale Universelle. »

Les actes de l'Union Postale Universelle sont matérialisés par la Convention Postale Universelle (actuellement Doha 2012) qui édicte une série de dispositions strictes et obligatoires, notamment en termes de responsabilité, complétées, pour certains pays ou groupes de pays signataires, par des conventions sectorielles, la plupart du temps plus favorables, telle la convention EPG-IPC, ainsi que par des textes d'application compilés dans le Manuel des Colis Postaux et le Recueil de La Poste aux Lettres de l'Union Postale Universelle.

La Poste déroge parfois elle-même de façon contractuelle à ces dispositions par des clauses plus favorables insérées dans ses propres conditions spécifiques de vente, mais ces cas sont très rares.

Dans de nombreux dossiers qui lui sont soumis, le Médiateur constate une grande disparité de traitement entre les réclamations qui ont été traitées par les services spécialisés d'Asendia France, mieux armés pour effectuer des enquêtes approfondies à l'international et appliquant l'ensemble du droit international en vigueur avec une grande compétence, et celles qui sont traitées par les autres services, qui méconnaissent en général les textes internationaux et apportent donc à leurs clients des réponses souvent inexactes, imprécises, mal fondées en droit ou incomplètes, au terme d'enquêtes souvent sommaires.

Le Médiateur recommande donc à La Poste de faire traiter systématiquement les réclamations concernant les envois postaux internationaux à l'import comme à l'export par ou avec le concours des services spécialisés d'Colia France, de façon à mettre un terme à la disparité de traitement observée, souvent préjudiciable aux réclamants, et à assurer une application exhaustive du droit international en vigueur.

Réponse de La Poste

→ Le Service des Enquêtes et de Réclamations du Courrier International (SCIC-SERCI) est en charge des réclamations liées à :

- des prestations internationales d'envois courrier et petits paquets de La Poste à l'export, introduites par les clients expéditeurs. Si après enquête, il existe un problème à la distribution, le SERCI interroge l'opérateur postal étranger en charge de la livraison à destination ;



- des réclamations portant sur l'acheminement du courrier et du colis à l'import, lorsque la demande provient de l'opérateur (interrogé lui-même par l'expéditeur) à l'origine de l'acheminement. Le SERCI est ainsi l'interface des opérateurs étrangers qui doivent une réponse à leurs expéditeurs.

Les rares réclamations non traitées par le SERCI en premier niveau, traitées par le Service Client Courrier, sont généralement celles introduites par les destinataires situés en France pour lesquels des enquêtes, au niveau local, dans les établissements de distribution, sont nécessaires. Ce sont principalement des réclamations portant sur la distribution (contestations liées à la signature, perte en fin de parcours, etc...) des envois à l'import.

Le Service Clients Colis (de Saint-Dié) gère :

- les réclamations des clients expéditeurs en France pour les prestations colis export et sous-traité éventuellement au SERCI les enquêtes auprès des autres opérateurs postaux, lorsque ces réclamations ont trait à des problématiques de distribution dans le pays d'arrivée ;
- les réclamations colis à l'import introduites par les destinataires résidant en France pour des motifs liés à la distribution elle-même.

Cette répartition est donc fonction de l'envoi en question, du rôle de chacun dans l'acheminement et dans la distribution à l'import et à l'export, et du motif de la réclamation. Il n'est pas prévu de remettre en cause cette répartition des rôles.

Cependant, La Poste étudiera si une harmonisation dans l'application des règles internationales en matière de responsabilité est nécessaire entre les services, ou peut s'avérer bénéfique aux consommateurs.

Réalisation d'un véritable suivi des avis de réception

Les avis de réception (AR) des Lettres Recommandées sont principalement proposés aux clients en tant que service qui permet à l'expéditeur de recevoir la preuve que le destinataire a bien réceptionné son envoi contre signature. Cependant, le fait que l'avis de réception bénéficie d'un suivi fait partie intégrante de la prestation proposée.

L'existence d'un code à barres et d'une référence permettent effectivement ce suivi. Pour preuve, La Poste argue à juste titre que l'inexistence de référence et de code à barres sur les lettres ordinaires expliquent et justifient l'impossibilité de prouver, et conséquemment, d'indemniser leur perte.

Or, le suivi des AR n'est réalisé que partiellement puisque seules les Plates-Formes Industrielles du Courrier les flashent. Les Centres de Distribution ne le font pas.

Ainsi, sans que le client n'en soit informé, le suivi des AR n'est donc pas équivalent à celui des autres objets suivis de la gamme courrier.

Aussi, le Médiateur émet la recommandation que la prestation de suivi des AR recouvre la même définition et la même qualité de service que pour l'ensemble des produits courrier.

Réponse de La Poste

→ La Lettre recommandée (LR) est un produit suivi grâce à un code à barres. L'option « avis de réception » (AR) permet à l'expéditeur d'avoir l'assurance en main que son envoi a été distribué, avec la date de présentation et/ou de distribution et la signature du destinataire.

Il peut par ailleurs avoir une information via le système de suivi de La Poste qui lui indique si l'envoi a été distribué et à quelle date.

La mesure de la qualité de service en termes de délais d'acheminement des AR est effectuée à partir des avis de réception des Lettres recommandées grand public mécanisés. Ce délai est calculé entre la date de flashage associée à la distribution des Lettres recommandées, et la date associée au flashage de traitement arrivée dans les plates-formes industrielles courrier.

Ce flashage n'est pas possible pour les AR associés à des Lettres recommandées dont les liasses ne sont pas mécanisées, notamment les supports bureautiques et liasses industrielles utilisés par les entreprises qui font fabriquer elles-mêmes leurs liasses, ou qui les achètent à des distributeurs spécialisés.

La qualité de service des AR a fait un réel bond en avant depuis 2 ans, avec désormais plus de 86 % des AR distribués dans les 2 jours.

Des projets ont été déployés dans le courant de l'année 2015 et vont continuer à l'être en 2016 pour améliorer le traitement des AR, et au final, moderniser l'acheminement de la Lettre recommandée et de l'AR associé :

- permettre un retour rapide des AR de la part des destinataires en nombre, qui ne peuvent retourner au facteur les AR signés par leurs destinataires lors de la tournée où la LR a été distribuée ;
- pour les LR distribuées avec Facteo, autres que les LR Grand Public, une « rematérialisation » des AR par La Poste est possible grâce à l'information stockée sur le terminal du facteur au moment de la distribution. L'acheminement d'un AR sera facilité parce qu'aisément lisible par les machines, et en parfaite conformité aux exigences de service ;
- le déploiement de la LR préparée en automate par l'expéditeur particulier, qui lui permet, grâce au stockage des informations relatives à l'expéditeur, de recevoir directement en format numérique l'AR, dès la distribution de la Lettre recommandée ;
- le programme LR connectée a pour but de faciliter l'envoi des Lettres recommandées sans liasse et donc sans support d'AR, y compris via des dispositifs connectés. L'expéditeur recevra toutes ses preuves, de dépôt et l'AR par voie numérique, sans avoir à supporter l'attente du délai d'un acheminement physique d'un support AR papier.

Recommandations du Médiateur **COURRIER**

Amélioration de l'information des consommateurs sur les liasses des lettres recommandées nationales

L'article L. 9 du Code des postes et des communications électroniques dispose : « Par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé visible approprié, les prestataires de services postaux informent les utilisateurs d'envois postaux sur les tarifs, les limitations éventuelles de la responsabilité contractuelle, le délai d'un an durant lequel toutes réclamations sont recevables et les conditions particulières de la vente, selon des modalités fixées par arrêté du ministre chargé de l'économie et du ministre chargé des postes, après consultation du Conseil national de la consommation. »

L'article R. 1-1-9 du même Code dispose : « L'utilisateur du service universel est informé, par affichage dans chaque point de contact, des modalités de réclamation et des conditions de dédommagement [...] »

L'article 2 de l'arrêté du 4 mai 2007 pris en application de l'article L. 9 du Code des postes et des communications électroniques et fixant les modalités d'information des utilisateurs d'envois postaux précise que les informations portées obligatoirement à l'attention des utilisateurs [...] doivent être « visibles, lisibles, claires et précises ».

L'article L. 111-1 du Code de la consommation définit de façon encore plus étendue l'obligation d'information : « Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes : 1° Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, compte tenu du support de communication utilisé et du bien ou service concerné [...] »

On peut estimer que, s'agissant des lettres recommandées, comme d'ailleurs de la quasi-totalité de son offre grand public, La Poste s'acquitte de ces obligations d'une façon satisfaisante. Cependant, le Médiateur observe une forte recrudescence de litiges portants sur, d'une part, l'existence et le montant des trois niveaux de garantie forfaitaires attachés aux lettres recommandées nationales et leurs conditions de mise en œuvre, et d'autre part, l'interdiction d'insertion des marchandises dans de tels envois, qui demeurent très largement méconnues des consommateurs, qui invoquent très souvent leur ignorance (et donc une information défaillante) de ces caractéristiques essentielles.

Aussi, le Médiateur recommande à La Poste d'adopter deux mesures simples en vue d'assurer au consommateur, sur ces deux thèmes, une information immédiate, qu'il ne pourra plus prétendre ignorer.

À cette fin, le recto de la liasse de recommandation que l'expéditeur remplit lui-même devrait compléter le cartouche situé en bas à gauche relatif aux trois niveaux de garantie forfaitaire par deux mentions du type : « cocher obligatoirement l'une de ces trois cases » ou, en plus

précis, « cochage obligatoire de l'une de ces trois cases par l'expéditeur » et « en cas d'absence de cochage, le niveau R1 est appliqué d'office » et indiquer explicitement, comme cela est fait sur les preuves de dépôt détachables sous le premier feuillet du recto, en chiffres, le montant des trois niveaux de garantie (16 €, 153 € et 458 €).

De même, un filigrane léger en diagonale du recto de la liasse mentionnant simplement, par exemple « marchandises interdites » empêchera les consommateurs de prétendre qu'ils ignoraient cette prohibition spécifique à l'envoi dans les lettres recommandées, par ailleurs également mal connue des guichetiers, et source de litiges en très forte augmentation.

Réponse de La Poste

→ **Le contenu des liasses et leur évolution est de la compétence de la Branche Services Courrier Colis. L'ensemble des informations concernant le type d'envois admis dans les Lettres recommandées, l'indemnisation forfaitaire correspondant aux différents niveaux de garantie et le principe de l'application par défaut du taux R1, sont incluses dans les Conditions Spécifiques de Vente (CSV) de la Lettre recommandée.**

Ces CSV sont disponibles sur Internet sur le site www.laposte.fr, dans la boutique en ligne de La Poste, dans les automates des bureaux de poste où les Lettres recommandées peuvent être affranchies et même préparées, ainsi que dans les pupitres des bureaux de poste présentant l'ensemble des offres postales présentes en bureau de poste.

L'accessibilité à ces informations sur ces différents lieux et supports est prescrite par des textes réglementaires auxquels La Poste se conforme. Les informations sont aussi disponibles au verso de la liasse.

La Poste étudiera la faisabilité d'une évolution de la liasse recommandée grand public pour y inclure les informations demandées, pour une lecture directe de ces informations au recto de celle-ci.

Toutefois, il convient de noter que la liasse accueille au recto, de nombreuses informations obligatoires et qu'il ne saurait être question de leur substituer des informations non obligatoires. En cas d'arbitrage, La Poste veillera à privilégier les informations nécessaires déjà présentes, étant précisé également qu'une surcharge d'informations sur la liasse atténuerait notablement sa lisibilité et serait préjudiciable au consommateur.

Concernant l'amélioration de l'information des consommateurs sur les liasses des lettres recommandées nationales : le Réseau La Poste mettra à la disposition des consommateurs les liasses modifiées par la Branche Services-Courrier-Colis et mènera une action de communication auprès des chargés de clientèle sur les marchandises interdites. De même, l'affranchissement des lettres recommandées sans liasse sur automate fera l'objet d'une alerte concernant les marchandises.



Clarification de la notion d'ayant droit des indemnisations pour pertes, avaries ou retards

Le régime de responsabilité de La Poste en cas de pertes, d'avaries ou de retards des envois qui lui sont confiés est défini, dans le régime national, par les articles L.7, L.8 et R.2-1 à R.2-5 du Code des postes et des communications électroniques.

À l'international, il est défini par le chapitre 2 de la deuxième partie, articles 23 à 26 de la Convention Postale Universelle (Doha 2012), sans préjudice de l'application d'accords sectoriels plus favorables.

La Convention Postale Universelle pose pour principe que l'expéditeur est ayant droit, dans tous les cas (sous réserve d'une exception peu claire énoncée à l'article 23.8, s'agissant de la restitution des taxes acquittées au dépôt de l'envoi). Elle prévoit en outre expressément des régimes complets de désistements, absents du droit national postal.

Les autres textes ne fixent aucune règle en la matière autre que celles ressortant du cadre très général défini par l'application des articles 1134 et 1382 sqq. du Code civil.

Certains services clients s'appuient sur l'article R.1-1-5 du Code des postes et des communications électroniques, voire sur la Première partie article 5.1 de la Convention Postale Universelle, qui disposent que tout envoi postal appartient à l'expéditeur aussi longtemps qu'il n'a pas été délivré au destinataire, pour conserver le bénéfice de l'indemnisation à l'expéditeur en cas de perte, et au destinataire, en cas de détérioration, le cas du retard restant incertain. Ces services n'expliquent pas clairement en vertu de quoi ces dispositions, relatives au régime de propriété, ont une quelconque incidence sur la désignation du bénéficiaire de l'indemnité.

D'autres services n'appliquent pas cette règle. Chronopost enfin n'apporte aucune information claire sur l'ayant droit, sauf en cas d'assurance du bien transporté dont l'article 8 dernier alinéa semble privilégier l'expéditeur, souscripteur de l'assurance, pour la réparation du préjudice.

Certains contrats, comme ceux de la gamme colis entreprise, enfin, qui ressortent de l'application de l'article R.2-5 du Code des postes et des communications électroniques, réservent expressément le bénéfice des indemnités aux expéditeurs, sans que les destinataires en soient correctement informés.

Le Médiateur, au travers des dossiers dont il est saisi, observe que les plaignants, qu'ils soient expéditeurs ou destinataires, ne comprennent pas sur quelles raisons précises se fonde La Poste, qui ne s'en explique en général pas, pour réserver l'indemnité à l'un ou à l'autre, rien n'empêchant d'ailleurs expéditeurs et destinataires d'actionner simultanément une action en réparation de son *propre* préjudice, même s'il va de soi que des actions concurrentes de l'expéditeur et du destinataire ne peuvent aboutir à faire payer deux fois par La Poste la même indemnité.

Le Médiateur émet la recommandation que La Poste clarifie, simplifie, harmonise et explique de la façon la plus simple ces règles d'attribution des indemnités aux consommateurs qui, à tort ou à raison, s'en estiment bénéficiaires, tant dans le régime national qu'à l'international, et dans le domaine de l'express, qui relève pour sa part du droit général des transports.

Réponse de La Poste

→ Le Médiateur a, en 2013, appelé notre attention sur le besoin de clarification des règles quant au droit à réclamation entre l'expéditeur et le destinataire. Aujourd'hui, il est ainsi clair que chacun peut s'adresser à La Poste.

La règle d'indemnisation prioritaire à l'expéditeur est devenue, depuis 2013, une règle courante dans le cadre des relations UPU. Ainsi, la convention UPU, précisant au passage les règles de propriété des envois, prévoit depuis 2013 que c'est l'expéditeur qui est l'ayant droit de principe des indemnités. Il prévoit, par dérogation, une indemnité au destinataire d'un envoi recommandé, colis ou valeur déclarée, spolié, avarié ou perdu, si l'expéditeur se désiste de ses droits en faveur du destinataire.

Ces règles ont l'avantage de la simplicité pour le traitement en nombre des réclamations. Elles permettent d'éviter la pluralité des indemnisations pour un seul et même envoi. Elles s'appliquent donc largement dans les services Clients de la Branche Services-Courrier-Colis.

Cependant, il est tenu compte de situations particulières telles que l'existence d'un contrat entre l'expéditeur et le destinataire auquel La Poste serait tiers, le fait générateur de la responsabilité, voire le préjudice subi, pour nuancer l'application stricte de ces règles.

Par conséquent, il apparaît difficile de définir a priori des règles d'indemnisation.

Éléments statistiques COLIS



Avec 2234 dossiers ouverts, 2015 connaît comme l'année précédente une baisse à hauteur de 6 %. L'intermédiation reste stable à 2 % du nombre de saisines. La proportion d'avis favorables est de 74 % comme en 2014. La durée de traitement des dossiers s'est légèrement allongée et s'établit à 32 jours. Le montant moyen de l'indemnisation augmente légèrement en passant de 198 € à 205 € en 2015.

2234

dossiers ouverts

Avec un taux de 2 %, le mode de saisine par un intermédiaire reste identique à 2014. Cela signifie que 98 % des plaignants préfèrent s'adresser directement au Médiateur sans recourir au service d'un intermédiaire. Ce sont les associations de consommateurs qui, le cas échéant, sont les intermédiaires les plus représentatifs avec 27 % des saisines indirectes, en diminution toutefois par rapport à 2014. Les avocats, conseils, curateurs, tuteurs et mandataires, ont porté 14 % des saisines indirectes à la connaissance du Médiateur. D'autres médiateurs ont transmis 22 % des saisines indirectes. Enfin, le Défenseur des droits représente 4 % de ces saisines. Au total, ce sont 51 interventions qui ont été enregistrées en 2015.

Les saisines provenant de personnes morales, (entreprise, association, syndicat, ou collectivité territoriale) représentent 11 % des saisines. 89 % proviennent de particuliers. Ce sont des petites et moyennes entreprises, TPE et PME qui s'adressent au Médiateur.

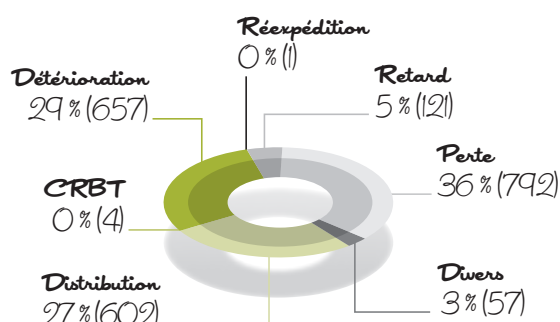
Le taux de pré-saisines Internet a crû de 21 % en 2014 à 23 % en 2015. Cela représente 507 pré-saisines. Cette augmentation régulière d'année en année témoigne que le site du Médiateur par son caractère didactique et sa facilité d'accès, séduit de plus en plus les plaignants, par ailleurs utilisateurs du e-commerce, et donc particulièrement rompus à l'usage des outils de l'Internet. On peut donc supposer que ce taux est appelé à progresser à l'avenir.

La répartition par catégorie de litiges

Au regard du volume total des dossiers ouverts en médiation, la part de l'activité Colis (2234 dossiers reçus) est en 2015 de 19,7 %. Deux hypothèses compatibles entre elles peuvent être formulées pour tenter d'expliquer la baisse du nombre de dossiers reçus. La première repose vraisemblablement sur l'amélioration de la qualité du service fourni par les services opérationnels de ColiPoste. Elle peut résulter aussi des prestations du Service Clients ColiPoste qui donne satisfaction au client plus rapidement et en conformité avec ses attentes.



Répartition des dossiers par catégorie de litiges



Comme pour les années précédentes, la perte est la cause première des litiges. Elle pèse 35 % des litiges. Les autres griefs sont la détérioration pour 29 %. Les litiges relatifs à la distribution connaissent une augmentation significative passant à 27 % en 2015. Sous le vocable « distribution », il faut entendre la distribution d'un objet à proprement parler, mais aussi les opérations en amont et en aval qui participent de l'organisation de la distribution.

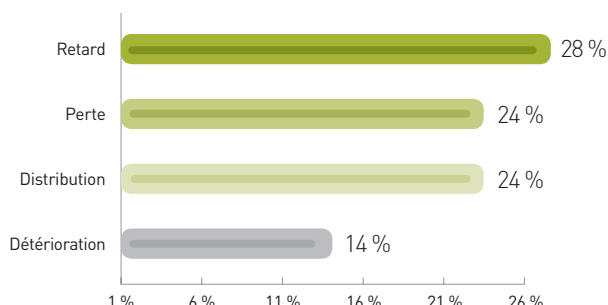
L'éligibilité des saisines

Dans le prolongement de l'année 2014, 2015 connaît une baisse du nombre de saisines éligibles pour une médiation. Elles évoluent à 1 113 en 2015, en diminution de 5 %. Le taux d'éligibilité est à 50 % à un niveau identique à celui de 2014. Le volume de saisines non éligibles est quasi stable (1 121).

Ce sont les litiges relatifs à la détérioration des envois qui sont majoritairement éligibles à 65 %, en très légère augmentation. Le motif de la détérioration connaît un taux élevé d'éligibilité parce que ces affaires sont souvent complexes. Elles ont fait généralement l'objet d'investigations approfondies de la part des services postaux avant d'être soumises à l'examen du Médiateur. Aussi, c'est donc opportunément que le plaignant a recours au Médiateur.



Part de l'international dans les avis émis



Avec un taux de 47 %, les litiges résultant de la perte sont également en grande partie éligibles.

À l'inverse, les saisines relatives à des retards, avérés ou seulement présumés parfois, sont trop souvent transmises prématurément au Médiateur. Il en ressort un taux d'éligibilité de 33 %.

Le motif du contre-remboursement, avec l'abandon du service, est évidemment de plus en plus anecdotique avec 4 saisines.

Les saisines qui sont non éligibles pour une médiation sont transmises immédiatement dans leur quasi-totalité (97 %) au Service Clients ColiPoste pour bénéficier d'un traitement en première instance, voire en recours. Elles peuvent devenir ensuite éligibles, si la réponse apportée par le Service Clients ColiPoste satisfait le plaignant partiellement ou pas du tout. En 2015, 146 saisines sont ainsi devenues éligibles, soit 13 % du volume total des saisines qui étaient non éligibles dans un premier temps.

Les saisines relevant de l'international

Le volume de saisines éligibles liées à l'international a légèrement augmenté pour passer à 224 en 2015. Elles représentent 20 % des saisines éligibles comme l'année antérieure.

Le traitement de litiges ayant trait à l'international demande souvent la recherche d'éléments d'information auprès d'offices postaux étrangers. Mais, pour certaines destinations ou provenances, il est ardu d'obtenir des réponses exploitables, même parfois embryonnaires. Or, ces éléments sont tout à fait indispensables pour instruire correctement le dossier. Aussi, ces situations sont préjudiciables pour le plaignant, à double titre. Tout d'abord parce qu'il pâtit d'un temps d'instruction supérieur à la normale puisque la règle UPU prévoit un délai de 90 jours à l'international. Ensuite, parce que l'enquête auprès de l'opérateur étranger peut se révéler stérile, ne permettant aucune exploitation solide.

Éléments statistiques COLIS

1113

avis émis

Les avis émis

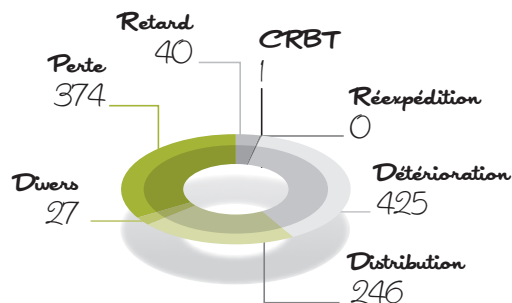
1 113 avis ont été émis en 2015, soit une diminution de 5 %. 97 % des saisines éligibles ont été transmises au Service Clients ColiPoste, soit un volume de 1 081 saisines. La transmission au Service Clients ColiPoste a pour objectif d'obtenir toutes les informations et pièces nécessaires à une analyse exhaustive du dossier.

32 saisines ont été transmises à d'autres entités postales, quand le sujet évoqué les concernait directement. Ces entités peuvent être des Directions territoriales du Réseau La Poste ou encore des Directions Territoriales du Colis, ou encore des Directions Territoriales Services Courrier-Colis.

Avec un taux de 74 % identique, les avis émis par le Médiateur ont été favorables ou partiellement favorables au plaignant. Ce taux montre le bien-fondé des démarches des plaignants. Les litiges nés respectivement de problèmes relatifs à la distribution et au retard sont majoritairement générateurs d'avis favorables au plaignant avec respectivement des taux de 79 % et 77 %. Les litiges ayant pour cause la détérioration donnent lieu également en règle générale à des avis favorables (73 %). La perte a représenté 374 saisines éligibles. La perte représente 35 % du total des saisines reçus en 2015 (soit 33 % des saisines éligibles). Elles donnent lieu à des avis favorables pour 70 % d'entre elles.



La répartition des avis émis



Les délais de traitement

Les délais de traitement ont légèrement augmenté pour s'établir à 32 jours en 2015. Ce résultat est tout à fait honorable et reste très inférieur à l'objectif de 2 mois assigné par les textes. Il s'inscrit directement au bénéfice du plaignant qui reçoit l'avis du Médiateur très rapidement. Ce résultat performant est le fruit de la contribution globale de l'ensemble de la chaîne de traitement, qui consiste en une succession de phases de durées variables. Chaque phase a donc évidemment une incidence directe sur la performance globale du processus. Ainsi, le temps d'émission de l'accusé de réception au plaignant est stable à hauteur de 3,8 jours. Le temps d'attente des pièces en provenance du Service Clients est stable également à hauteur de 12,4 jours. Les services de La Poste sont donc cette année encore en deçà de l'objectif fixé à 15 jours. Le délai de l'instruction des dossiers s'est cependant allongé en passant à 20 jours. Probablement cet allongement est-il à mettre sur le compte de travaux particulièrement lourds que la médiation a dû conduire tout au long de cette année, dans le cadre de la transposition en droit français de la directive européenne portant sur le mode de résolution amiable des litiges de consommation.

Mais avec un délai moyen de 32 jours, depuis l'inscription du dossier jusqu'à la rédaction et l'envoi de l'avis, c'est tous les maillons de la chaîne qui ont été efficaces.

Les indemnisations suite à avis

Nombre de litiges par tranche d'indemnisation

Indemnisations	Nombre	%	Valeur
< 30 €	143	20 %	2 350,79 €
31 € à 99 €	220	30 %	12 382,86 €
100 € à 299 €	213	29 %	34 812,34 €
300 € à 499 €	72	10 %	27 982,00 €
500 € à 1 000 €	73	10 %	54 018,76 €
> 1 000 €	11	2 %	18 542,93 €
Total	732	100 %	150 089,68 €

732 saisines éligibles ont donné lieu à indemnisation en 2015, soit 66 % d'entre elles. Le montant total des indemnisations



96 %

des avis émis
ont permis de résoudre
définitivement un litige

est de 150089 €. Le montant moyen est de 205 € en légère augmentation par rapport à 2014. La modicité du montant moyen des indemnisations reflète le montant moyen des envois, et notamment ceux issus du e-commerce entre particuliers.

50 % des indemnisations sont d'un montant inférieur à 100 €. Hormis la tranche d'indemnisation inférieure à 30 € qui augmente à 202 saisines en 2015, les autres tranches d'indemnisation ne connaissent pas de variation sensible de 2014 à 2015.

Comme pour le Courrier, même si le montant unitaire de l'indemnisation peut sembler modeste, sa véritable importance réside dans le fait qu'elle restaure ou consolide la relation qui était momentanément altérée entre le plaignant et La Poste.

Le taux de réussite

En 2015, ce sont moins de 4 % des avis qui ont donné lieu à contestation. Le taux de réussite de 96 % qui consacre la résolution définitive du litige, est donc consolidé. La Poste a mis en œuvre la totalité des préconisations contenues dans les avis du Médiateur.

Le taux de réussite est le véritable indicateur de la satisfaction des plaignants quant à la résolution de leur litige. D'ailleurs, certains plaignants signifient fort courtoisement au Médiateur leur satisfaction quant au traitement personnalisé et détaillé dont a bénéficié leur saisine, même si l'avis pouvait ne pas leur être favorable.



EXEMPLES DE MÉDIATION Colis

Consultation du Service des Recherches Colis

LE LITIGE

Monsieur L. qui, ayant envoyé depuis le sud de la France son instrument de musique en réparation chez un luthier parisien, apprend que celui-ci, en lieu et place dudit instrument, avait reçu une caisse de vin! Réclamation a été faite à La Poste qui, en application de ses Conditions spécifiques de vente, proposa 50 € d'indemnité à son client pour la perte d'un instrument valant 8 000 €.

L'ANALYSE

L'analyse du dossier a conduit le Médiateur à penser que, selon toute vraisemblance, le colis de Monsieur L. avait perdu sa liasse en cours de route, et que celle-ci avait dû se fixer sur un autre colis (la caisse de vin), laissant l'instrument dépourvu de tout document attestant de son expéditeur ou de son destinataire.

Ces colis, appelés « orphelins » dans le jargon postal, sont normalement acheminés vers le Service des Recherches Colis, installé à Libourne (Gironde), où ils sont enregistrés, classés et conservés pendant une période ne pouvant être inférieure à 3 mois.

Le Médiateur, saisi plus de 2 mois après les faits, a consulté le Service des Recherches Colis, avec une description précise de l'instrument, qu'il s'était procurée auprès du client. En fait, l'instrument s'y trouvait depuis peu, attendant que son propriétaire se manifeste.

La conclusion

→ Cette affaire illustre l'importance pour les clients de fournir une description aussi précise et complète que possible des envois/contenus qu'ils déclarent perdus. Elle montre aussi que l'acheminement des colis « orphelins » vers Libourne peut nécessiter parfois quelques semaines.



Justification de la valeur d'un colis

LE LITIGE

Madame B. a vendu une poupée de collection valant plus de 1 000 \$ à un acheteur résidant en Chine. Pour faire parvenir la poupée en Chine, elle choisit le produit Colissimo international : par précaution, elle assure son colis pour 750 €.

À l'arrivée, la poupée est brisée, et a perdu toute valeur marchande. Madame B. se retourne contre La Poste, espérant obtenir réparation de son préjudice. Or, pour pouvoir faire jouer l'assurance, La Poste lui demande de produire la facture de la poupée endommagée. Madame B. ne dispose pas de cette pièce : simple collectionneuse d'objets anciens, et ne jouissant pas du statut de professionnel, elle ne fait pas de facture à ses acheteurs. Dès lors, en application stricte des Conditions spécifiques de vente du Colissimo international, La Poste lui refuse le bénéfice de l'assurance spécifique et lui verse l'indemnité de base UPU¹ qui, en l'espèce, s'établit à 171 €.

L'ANALYSE

La souscription d'une assurance ad Valorem suppose d'accepter les Conditions spécifiques de vente du Colissimo international, lesquelles stipulent : « Dans le cadre de l'assurance ad Valorem (...), la valeur réelle du contenu de l'envoi doit être attestée par une facture. Si la facture attestant de la valeur du contenu de l'envoi ne peut être produite, aucune indemnisation supérieure à l'indemnisation standard définie par l'UPU et fonction du poids brut de l'envoi, ne pourra lui être versée. »

La Poste était donc fondée à subordonner le bénéfice de l'assurance ad Valorem à la production d'une facture. Et Madame B., qui n'exerce pas l'activité de commerçant à titre professionnel, ne pouvait prétendre à indemnisation sur la base de l'assurance ad valorem qu'elle avait pourtant souscrite.

Le Médiateur a invité La Poste à accepter tout élément de preuve matérielle justifiant de la valeur du contenu endommagé. Ce pouvait être une facturette, un relevé de compte, un échange de mails entre le vendeur et l'acheteur, la page-écran d'un catalogue, un relevé Paypal...

La conclusion

→ La vendeuse disposait du relevé Paypal de sa transaction avec son acheteur chinois. Le Médiateur a émis l'avis que La Poste considère ce relevé comme preuve de la valeur du contenu endommagé. La Poste a accepté. Madame B. a été indemnisée de 750 € au total.

¹ Union Postale Universelle.



Domage causé à la boîte aux lettres d'un client

LE LITIGE

Madame B. déclare qu'un agent de livraison de La Poste, en voulant insérer un colis dans sa boîte aux lettres, avait forcé la porte de celle-ci, la rendant inutilisable. Dès lors, la sécurité de son courrier n'était plus assurée et, en tant que locataire de son logement, elle craignait de perdre une partie de sa caution locative.

L'enquête postale, malgré trois réclamations de la cliente, n'a pas abouti. D'ailleurs, l'agent de livraison s'était rendu au domicile de Madame B. pour attester qu'il avait inséré le colis dans sa boîte aux lettres sans en forcer la porte.

L'ANALYSE

Le Médiateur s'est procuré le numéro d'identification du colis qui avait été distribué à Madame B. ce jour-là, et avec ce numéro, le relevé de suivi du colis. Or, La Poste dispose de relevés faisant état des poids et des dimensions des colis transitant sur ses plates-formes.

Il a ainsi été démontré que le colis en litige avait pour dimensions 0,38 x 0,28 x 0,06 m. D'évidence, ce colis ne pouvait pas être inséré dans une boîte aux lettres normalisée sans déformation de son emballage et/ou des parois (et possiblement du volet) de la boîte aux lettres (les dimensions intérieures d'une boîte aux lettres normalisée sont de 0,26 x 0,26 x 0,34 m – norme AFNOR NF D 27-405).

Dès lors, le Médiateur a admis que – sans le faire exprès et peut-être sans même s'en apercevoir – l'agent de livraison avait pu endommager la boîte aux lettres de la cliente en y déposant un colis aussi volumineux.

La conclusion

→ Le Médiateur a émis l'avis que La Poste accorde à sa cliente un dédommagement de 30 €, cette somme représentant le prix moyen d'une boîte aux lettres d'entrée de gamme. La Poste a accepté. La cliente n'a pas contesté.

ÉCOUTE

EXEMPLES DE MÉDIATION Colis

Application des conditions de vente de La Poste avec discernement

LE LITIGE

Monsieur D. a contesté que La Poste ait refusé de répondre de la réception incomplète d'un envoi, pesant 27,40 kg, composé de deux colissimo France liés entre eux, et dont un seul avait été reçu par le destinataire.

L'ANALYSE

La Poste a invoqué le non-respect des conditions générales de vente et d'utilisation du service colissimo, qui interdisent un envoi composé de deux colis liés entre eux.

Monsieur D. a objecté que cela était omettre l'acceptation de ces colis par le bureau de dépôt, lequel avait attesté les avoir pris en charge, chacun comportant sa propre liasse d'acheminement, laissant présumer qu'ils avaient été considérés correctement emballés.

La Poste a admis qu'elle avait décliné, à tort, sa responsabilité au motif que les deux colis étaient liés en eux, et envoyés avec une seule preuve de dépôt, car cela méconnaissait les deux liasses d'acheminement produites. Ainsi, elle a convenu d'accorder l'indemnisation, fixée en fonction du barème de 23 €/kg, prévue par les conditions spécifiques de vente du colissimo France.

La conclusion

→ Le Médiateur a émis l'avis que cette proposition de La Poste, faite après une meilleure appréciation du contexte qui excluait l'application sans discernement des conditions spécifiques de vente, était de nature à satisfaire à juste titre le plaignant.

Exécution des obligations conformes aux engagements

En cas de contestation sérieuse, c'est à La Poste de prouver qu'elle a exécuté ses obligations conformément à ses engagements et elle ne peut s'en décharger sur les réclamants.

LE LITIGE

Monsieur F. a confié à La Poste un colissimo recommandé avec avis de réception et niveau de garantie R3 (400 €), à destination de Monsieur Gilles A., qui ne serait pas parvenu à destination, bien que La Poste affirme l'avoir livré contre signature le 9 janvier 2015. Le colis contenait un appareil dont la valeur était estimée à 650 €.

Monsieur F. a contesté la distribution conforme de l'envoi et demande une indemnisation à hauteur du préjudice qu'il estime avoir subi.

L'ANALYSE

Le Médiateur a visé l'article 1.2 des conditions spécifiques de vente du colissimo recommandé qui stipule: « Distribution du colis à l'adresse indiquée par l'expéditeur contre la

signature du destinataire ou celle de toute personne attachée à son service ou demeurant avec lui ou selon tout autre mode de mise à disposition convenu entre La Poste et le destinataire. En leur absence, un avis de mise en instance indiquant les coordonnées du point de contact postal où retirer le colis sera déposé dans la boîte à lettres. À l'initiative de la Poste, une (des) nouvelle(s) présentation(s) du colis est (sont) possible(s). »

La Poste affirme avoir remis l'envoi contre signature (comme le montrait d'ailleurs le bordereau de distribution) « au client », sans la moindre précision. Monsieur F. affirme pour sa part n'avoir jamais reçu en retour l'avis de réception attaché à son envoi.

Le Médiateur a rappelé à La Poste que c'est à elle de justifier la bonne exécution de ses engagements contractuels et donc d'établir que la récipiendaire de l'envoi, qui avait signé « Mme A. » sur le bordereau de distribution, était mandatée pour lui en donner décharge au nom du destinataire, Monsieur Gilles A.

Les demandes du Service Clients de ColiPoste adressées à Monsieur F., visant à lui demander d'apporter lui-même une preuve dont la charge incombe à La Poste, ont donc été jugées abusives. Le Médiateur n'a d'ailleurs pas compris en quoi l'attestation de non-réception du destinataire accompagnée de la photocopie de sa pièce d'identité, demandées par La Poste, pourraient suffire à cette dernière, compte tenu du fait que l'article 1.2 précité prévoit que l'envoi peut être régulièrement remis à toutes les personnes présentes à l'adresse et demeurant avec lui. Il incombait donc à La Poste de diligenter une enquête approfondie auprès de l'établissement distributeur afin d'authentifier la signature recueillie et d'éclaircir les modalités dans lesquelles l'envoi avait été distribué.

La conclusion

→ Dès lors, en l'absence de preuve que la signataire du bordereau de livraison était habilitée à donner décharge de l'envoi pour le compte du destinataire, le Médiateur a émis l'avis que la distribution était présumée irrégulière et que l'indemnité de 400 € contractuellement prévue en cas de perte, devait être accordée à Monsieur F.





Responsabilité de La Poste du fait de ses agents

Un facteur n'est pas autorisé à enfreindre les engagements contractuels de son employeur, ni les dispositions du Code des postes et des communications électroniques, sur instruction d'un usager.

LE LITIGE

Une société a confié à La Poste le 13 juillet 2015 un colissimo emballage sans assurance optionnelle à destination de Monsieur Z. L'envoi contenait des effets personnels que Monsieur Z. avait oubliés dans une sacoche laissée dans ce restaurant, lors de son retour de vacances.

Monsieur Z. invoque la distribution irrégulière de l'envoi et le vol de celui-ci, afin de demander à percevoir une indemnité d'environ 1 300 €.

L'ANALYSE

Les conditions spécifiques de vente du colissimo emballage, opposables aux consommateurs, stipulent (article 1.2): « *Distribution du colis à l'adresse indiquée par l'expéditeur, contre la signature du destinataire ou celle de toute personne attachée à son service ou demeurant avec lui ou selon tout autre mode de mise à disposition convenu entre La Poste et le destinataire.* »

L'enquête a confirmé que la factrice en charge de la distribution de l'envoi, le 16 juillet 2015, n'avait pas respecté l'article 1.2 précité en le laissant sciemment à l'abandon dans les parties communes de l'immeuble de résidence du destinataire, absent, après avoir signé à la place de celui-ci ou d'une personne habilitée par la clause précitée. L'envoi n'a pas été ultérieurement retrouvé. Une plainte pour vol avait été déposée par Monsieur Z. le même jour.

Le Médiateur a considéré qu'un tel manquement engageait la responsabilité de La Poste hors toute limitation, à raison du préjudice subi par la victime. La Poste tentait de s'en décharger en affirmant, sans en apporter la moindre preuve, que cet « aménagement » de la distribution aurait été convenu avec Madame Z., ce que celle-ci démentait. En tout état de cause, un facteur n'est autorisé à enfreindre ni les engagements contractuels de son employeur, ni les dispositions du Code des postes et des communications électroniques sur instruction d'un usager.

La conclusion

→ Le Médiateur a donc émis l'avis que La Poste accorde, sur justificatifs du préjudice, à Monsieur Z., une indemnité ne pouvant excéder 1 320 €.

La Poste n'est pas responsable de la détérioration d'un envoi due à l'insertion de denrées périssables, même en cas de retard

LE LITIGE

Le lundi 14 septembre 2015, Madame D. envoie un Colissimo Emballage qui contient deux fromages, d'une valeur totale de 40 €. L'envoi en question n'est remis au destinataire que le vendredi 18 septembre 2015. À l'ouverture du colis, ceux-ci constatent que les fromages sont complètement avariés et doivent les jeter.

Madame D., ayant relevé sur le suivi informatisé de l'envoi que son colis avait été envoyé en « fausse direction » vers un bureau du département voisin, demande que La Poste lui rembourse le prix d'achat de ses fromages. La Poste refuse d'accéder à sa demande de remboursement, de 40 €, et ne lui accorde qu'un bon de dédommagement pour un nouvel envoi au titre du retard.

L'ANALYSE

L'enquête de médiation a confirmé que La Poste n'avait pas respecté son engagement de délai de distribution, de 48 h.

Cependant, si La Poste est effectivement responsable du retard de livraison du colis, il ne saurait lui être fait grief de la détérioration de son contenu.

L'article 4.1 des conditions spécifiques de vente du Colissimo Emballage France indique, en effet, expressément que « *l'insertion de marchandises périssables est déconseillée* » et précise qu'« *en aucun cas La Poste ne pourra être tenue pour responsable ni de leur dégradation, ni des conséquences de celle-ci, notamment en cas de retard* ».

Dans ces conditions, La Poste n'a pas de raison d'accorder à Madame D., qui avait inséré des denrées périssables dans son envoi, une indemnisation au titre de la détérioration.

La conclusion

→ En conclusion, le Médiateur a émis l'avis que La Poste n'était pas responsable de la détérioration du Colissimo Emballage expédié par Madame D. - dans la mesure où celui-ci contenait des denrées périssables -, mais qu'elle était cependant responsable du retard de livraison du colis.

Le Médiateur a ainsi confirmé le bien-fondé de la proposition de dédommagement - sous forme d'un bon d'envoi gratuit - que La Poste avait faite à Madame D. au titre du retard.

Recommandations du Médiateur COLIS

Constat de détérioration

Des réclamations relatives à la détérioration de colis ont pu faire apparaître que La Poste usait, pour décliner sa responsabilité, de l'argument de l'absence de constat établi préalablement à la distribution. Or, le relevé de suivi informatique comporte parfois l'enregistrement de l'événement de l'isolement du colis pour réfection. En pareil cas, en médiation, cet élément, non exploité lors de la réclamation initiale, est souvent considéré comme favorable au réclamant.

Cependant, le relevé de suivi informatique, qui enregistre l'événement de réfection d'un colis, ne saurait juridiquement suffire à constituer la preuve d'un conditionnement insuffisant relevant de la responsabilité de l'expéditeur, contrairement à ce qu'invoque La Poste.

L'éventuelle insuffisance de conditionnement devrait ressortir d'un procès-verbal, rédigé, en bonne et due forme.

Or, il semblerait, d'après une note interne (« Traiter les colis fragilisés et/ou détériorés » : 8 avril 2013) qu'un procès-verbal n'est dressé que pour les colis spoliés, lesquels sont distingués des colis fragilisés et des colis détériorés, selon La Poste. Les colis fragilisés sont ceux dont l'emballage est altéré, mais dont le contenu ne s'est pas échappé, et les colis détériorés sont ceux qui ont subi un dommage ou dont le contenu est incomplet.

Indépendamment de cette note interne, il a été observé également, lors de précédentes saisines, que le procès-verbal, édité par voie numérique, à partir du logiciel permettant d'enregistrer les incidents constatés en cours d'acheminement, n'est pas juridiquement exempt de critiques lorsqu'il se limite à faire état d'un emballage et/ou d'un conditionnement insuffisant, sans autre précision, de nature à l'étayer.

Aussi, le Médiateur émet la recommandation que tout établissement postal qui procède à la réfection d'un colis, en enregistrant informatiquement l'événement, rédige par ailleurs un procès-verbal comportant les informations et les éléments de preuve (inventaires, clichés) utiles à définir les responsabilités respectives, de La Poste et de l'expéditeur.

Réponse de La Poste

→ La Poste a mis en place en 2013, à la demande de l'ARCEP, une procédure permettant au destinataire de signaler à La Poste, au moment de la distribution, la détérioration (à divers degrés) de l'emballage de l'envoi réceptionné (emballage légèrement ou grandement détérioré). Cette possibilité est explicitement prévue dans les Conditions Générales de Vente Courrier-Colis, avec la précision que les observations pourront être utilisées dans un éventuel dossier de réclamation. Cette observation émise par le destinataire au moment de la distribution, est bien intégrée dans le système d'information de La Poste.

Par ailleurs, en amont de la distribution, les agents sont sensibilisés à l'attention à porter à l'état des colis, notamment quand l'emballage ne semble pas, ou plus, suffisant.

Des procédures de traitement des colis en mauvais état existent déjà en interne, lorsque La Poste repère qu'un colis est détérioré. Elles visent à reconstituer la solidité du colis afin de pouvoir poursuivre son traitement et le distribuer par la suite, soit en utilisant du scotch, soit en le plaçant dans une pochette spécifique contenant une étiquette d'information sur l'opération réalisée de remise en état.

Les constatations en amont de la distribution du mauvais état d'un colis sont signalées dans l'outil RISC. En cas de colis trop détérioré ou constaté ouvert en amont de la distribution, RISC permet de générer une lettre d'explication au destinataire sur l'opération de remise en état réalisée, ou, le cas échéant, de générer une lettre à l'expéditeur sur l'absence de contenu constatée.

En outre, La Poste développe progressivement, en premier lieu pour les plates-formes colis et les agences colis, l'enregistrement des constatations de détérioration des colis traités, informations accessibles auprès du service client colis lors du traitement des réclamations.

Concernant les constats de détérioration, les objets déposés en bureau de poste et qui paraîtraient endommagés sont refusés par le guichet. Le traitement des objets détériorés dans l'acheminement postal en amont de leur arrivée au bureau de poste est de la responsabilité de la Branche Services-Courrier-Colis. Le Réseau La Poste propose de compléter ses procédures pour mieux préciser comment recueillir toute preuve ou information permettant de définir les responsabilités respectives de La Poste et de l'expéditeur.



Amiable
SOLUTION
Impartialité

Demandes
de médiation relatives à



Geopost

Éléments statistiques



134

dossiers ouverts

La répartition par catégorie de litiges

Les 134 saisines relatives à l'activité Chronopost, rapportées au volume total des dossiers reçus en médiation, représentent 1,2 %. Avec 32 %, la distribution est la source principale des griefs formulés. La perte intervient à hauteur de 31 % des litiges et le retard pour 25 %. 14 saisines résultent de la détérioration, soit 10 % des saisines Chronopost.

Le terme « distribution » recouvre l'acte de la distribution d'un objet, autant que les opérations qui interviennent en amont et en aval de la distribution elle-même. Cette année encore, dans de nombreuses saisines relatives à la distribution, les plaignants dénoncent le fait que certains distributeurs n'utilisent pas le numéro de téléphone du client destinataire pour obtenir des compléments d'adresse, alors pourtant qu'ils en disposent.

L'éligibilité des saisines

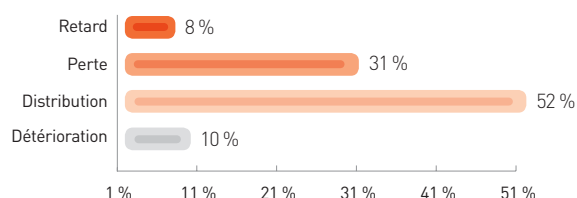
2015 enregistre une hausse significative des saisines éligibles qui passent de 57 % en 2014 à 73 %. Ce taux en croissance est la traduction que de nombreux plaignants sollicitent le Médiateur à défaut d'avoir reçu une réponse à leur réclamation dans les délais annoncés.

77 % des litiges portant sur des problèmes de distribution et 76 % relatifs au retard sont éligibles. Les saisines relatives à la détérioration et celles relatives à la perte ont des taux d'éligibilité respectifs de 71 % et 69 %.

L'intégralité des saisines qui sont non éligibles pour une médiation sont envoyées au service compétent de Chronopost SA pour y recevoir un traitement en première instance. Les saisines non éligibles dans un premier temps, peuvent néanmoins devenir éligibles quand la réponse apportée par Chronopost SA ne satisfait pas le plaignant. Ce fut le cas en 2015 pour seulement 5 d'entre elles, contre 23 en 2014.

Les saisines relevant de l'international

Part de l'international dans les avis émis



Geopost est composée de plusieurs entités et filiales, mais en 2015, seule l'activité de Chronopost SA a donné lieu à des demandes de médiation.

134 saisines ont été enregistrées en 2015 contre 177 en 2014. 7 % des saisines ont été portées par des intermédiaires. Le taux d'éligibilité s'est considérablement accru, évoluant de 57 % en 2014 à 73 % en 2015.

La proportion d'avis favorables s'établit à 71 % en nette diminution par rapport à 2014. La durée de traitement des dossiers n'est pas satisfaisante et s'est même dégradée de 2 jours. Elle se situe à 64 jours. Le montant moyen de l'indemnisation s'élève à 312 € contre 119 € l'année précédente. Le montant moyen de l'express est logiquement supérieur à celui de ColiPoste qui, pour mémoire, se situe à 205 €.

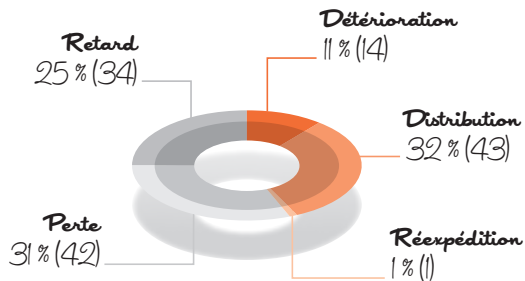
Ce sont 93 % des plaignants qui ont choisi de saisir directement le Médiateur, puisque seulement 10 saisines ont été formulées par un intermédiaire. Sur ces 10 saisines indirectes, 2 ont été portées par des associations de consommateurs et 3 par un avocat ou conseil.

9 % des saisines émanent de personnes morales (entreprise, association, collectivité territoriale ou syndicat).

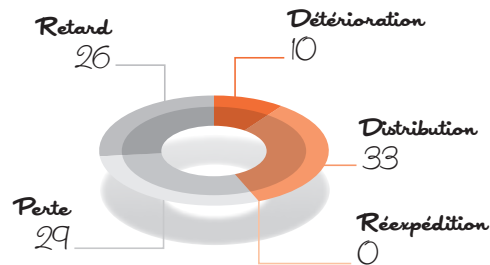
Un quart des pré-saisines est effectué via le site Internet du Médiateur. Cette proportion de pré-saisines en ligne témoigne de la facilité d'accès et d'utilisation offerte par le site du Médiateur.



Répartition par catégorie de litiges



Répartition des avis émis



30 % des saisines éligibles sont liées à l'international. Les litiges exposés concernent les flux import ou export. Comme pour les litiges à l'international relevant du Courrier ou de ColiPoste, un traitement de qualité des litiges Chronopost exige d'obtenir des éléments complémentaires de la part de partenaires étrangers. En fonction des destinations ou provenances, cet exercice peut s'avérer particulièrement difficile tant le résultat peut être aléatoire. Cela engendre parfois une légitime frustration pour le plaignant, faute d'obtenir la réponse étayée et circonstanciée qu'il attendait.

Les avis émis

En 2015, 98 avis ont été émis. Les avis du Médiateur ont été pour 71 % d'entre eux, favorables ou partiellement favorables au plaignant, en diminution par rapport à 2014. Ce taux toujours élevé montre que la saisine du Médiateur était pleinement justifiée.

Ce sont les litiges nés de problèmes de distribution, de retard ou de perte qui se soldent majoritairement par des avis favorables au plaignant. Les litiges issus de problèmes de détérioration se traduisent par des avis favorables pour 60 % d'entre eux.

Les délais de traitement

Cette année encore, les délais de traitement ne sont pas satisfaisants. En fait, ils augmentent de 2 jours pour s'établir à 64 jours.

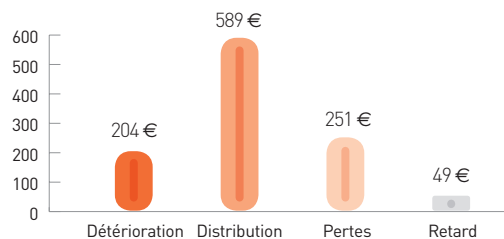
Ce délai de traitement global est la somme des temps de traitement respectifs de chaque phase du processus. Le temps d'émission de l'accusé de réception adressé au plaignant est de 3 jours en amélioration d'un jour par rapport à 2014. Le temps d'attente des pièces en provenance de Chronopost SA est de 54 jours, en augmentation de 3 jours. Ce délai est excessif. Pourtant l'objectif, assigné par La Poste à ses services, est de 15 jours pour fournir au Médiateur les éléments nécessaires à l'instruction du dossier. L'instruction des dossiers a été réalisée en moyenne en 9 jours.

Depuis la réception de la saisine jusqu'à la rédaction et l'envoi de l'avis au plaignant, chaque maillon de la chaîne de traitement a une influence significative sur la performance globale. Le délai avec lequel le plaignant reçoit l'avis est une des composantes de sa satisfaction. Il est donc

attendu qu'une amélioration sensible intervienne dans le délai de transmission au Médiateur des pièces nécessaires au traitement du dossier, de la part de Chronopost SA.

Les indemnisations suite à avis

Indemnisations par litige indemnisé



Ce sont 66 saisines éligibles sur 98, soit 67 %, qui se sont traduites par la proposition du Médiateur à Chronopost SA, d'allouer une indemnisation au plaignant. Le montant total des indemnisations a doublé d'une année à l'autre, passant de 9 000 € à 20 000 €. Le montant moyen a évolué de 119 € à 312 €. Pour un nombre d'affaires quasi identique en 2015 qu'en 2014, c'est le poste distribution qui est la cause de ces augmentations. Le montant global pour la distribution est de 14 000 € et le montant moyen de 590 €, du fait de quelques affaires à forts enjeux financiers.

Toutes les indemnisations sont cette année d'un montant supérieur à 200 €. Seules celles relatives au retard sont inférieures à 50 €.

L'octroi d'une indemnisation ne doit pas être considéré au regard de son montant unitaire, mais en tant que vecteur qui permet de rétablir, ou de conforter, la confiance du plaignant dans sa relation avec le prestataire Chronopost.

Le taux de réussite

En 2015, seulement 1 % des avis ont fait l'objet d'une contestation de la part des plaignants. Cela représente un taux de réussite de 99 % d'avis non contestés. Avec ce taux remarquable de réussite, la médiation a permis la résolution définitive de la quasi-totalité des litiges dans l'intérêt bien compris des parties. En effet, Chronopost a mis en œuvre la totalité des préconisations figurant dans les avis du Médiateur.

EXEMPLES DE MÉDIATION

Possibilité de dédommagement de l'expéditeur et du destinataire

L'action en réparation simultanée du destinataire et de l'expéditeur est possible, à certaines conditions.

LE LITIGE

Madame T., résidant en Martinique, a confié à La Poste un envoi Chronopost, à destination de Madame D., en Métropole, qui n'était pas parvenu à destination. Le colis contenait des denrées d'une valeur déclarée en douane à hauteur de 136 €.

Madame D. conteste que le colis ait pu être détruit par les services de Chronopost en cours de transport. Elle argue que certains des objets contenus dans l'envoi n'étaient pas périssables, et que Chronopost aurait, en tout état de cause, dû l'avertir avant de détruire le contenu. Elle demande à bénéficier d'une indemnité de 500 € au titre du préjudice qu'elle estimait avoir subi.

L'ANALYSE

Le Médiateur a observé que l'envoi, parvenu à l'agence Chronopost de destination (Rennes) le samedi 27 décembre 2014, avait été laissé à quai par le transporteur sans raison valable jusqu'au 5 janvier 2015, date à laquelle Chronopost avait procédé à sa destruction, le contenu périssable s'étant entre-temps dégradé. La destinataire, dont les coordonnées téléphoniques figuraient sur le bordereau de transport, n'avait pas été prévenue, et ses instructions n'avaient pas été recueillies.

Madame T., l'expéditrice, avait déjà bénéficié du remboursement de ses frais de port par Chronopost, à hauteur de 70 €, pour une raison inexplicée.

Le Médiateur a rappelé qu'il n'y a aucun obstacle pour que le transporteur soit actionné simultanément par l'expéditeur et le destinataire, chacun réclamant réparation de son propre préjudice, sauf si les actions concurrentes de l'expéditeur et du destinataire aboutissent à payer à chacun la même indemnité, soit deux fois par le transporteur.

La conclusion

→ La société Chronopost n'invoquait pas la restriction à l'envoi des denrées périssables qui figure pourtant à l'article 3 de ses conditions générales de vente. Dès lors, compte tenu de l'immobilisation longue et inexplicée de l'envoi express dans les services, le Médiateur a émis l'avis que la société Chronopost indemnise Madame D. de la valeur du contenu détruit, soit 140 €.

Respect des termes du contrat de transport

Le livreur est tenu de respecter les termes du contrat de transport, à peine d'engager la responsabilité de son employeur.

LE LITIGE

Monsieur E. se plaint des conditions de distribution de six envois Chronopost dont il était destinataire, à plusieurs jours

d'intervalle. Il affirme que les livreurs placent systématiquement ces envois en instance en bureau de poste ou en relais-commerçant, au lieu de les présenter à son domicile. Il demande en conséquence, notamment, le remboursement des frais de port afférents à ces envois, celui des frais kilométriques engagés pour aller les récupérer et la compensation du préjudice subi du fait du retard de livraison.

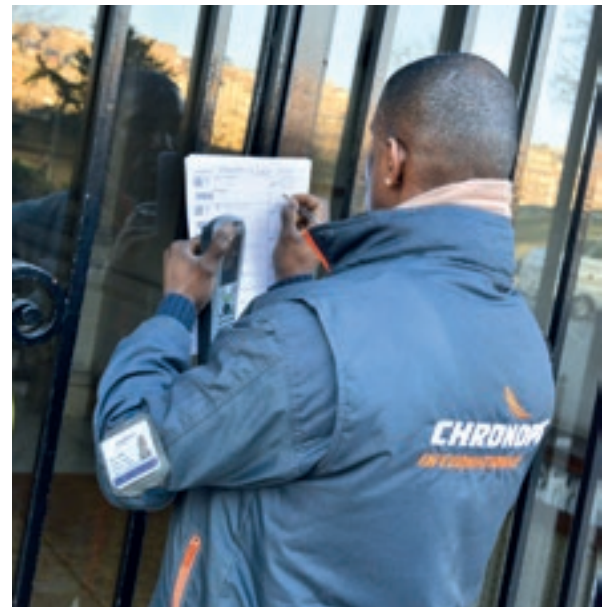
L'ANALYSE

Les conditions générales de vente de Chronopost ne définissent pas explicitement le point de livraison, ce qui est regrettable. Il est apparu néanmoins au Médiateur qu'il ressortait clairement de l'économie générale du texte que celui-ci se situe à l'adresse du destinataire et que la mise en instance est uniquement effectuée après au moins une tentative de distribution infructueuse à cette adresse.

En procédant comme il l'a fait, le livreur n'a pas respecté les termes du contrat et n'a pas réalisé la prestation complètement, contraignant le destinataire à l'effectuer à sa place par ses propres moyens et sur son propre temps. Le caractère répété de ces dysfonctionnements, *équivalant à un évitement systématique du point de livraison au profit d'une solution non contractuelle plus favorable pour le transporteur*, qui auraient dû cesser dès les premières interventions de Monsieur E., venait aggraver ce comportement délibéré que le Médiateur a assimilé à une faute inexcusable.

La conclusion

→ Le Médiateur a émis l'avis que le préjudice de Monsieur E. était constitué par une considérable perte de temps et des déplacements inutiles. Aussi, en équité, et en l'absence de tout élément précis d'appréciation, et compte tenu de la gravité des faits, il a évalué le préjudice supporté par Monsieur E. à 120 € au titre des six envois. La société Chronopost a donné son accord pour ce montant. Elle a également confirmé être intervenue auprès de l'agence concernée afin de mettre un terme à de telles pratiques.





Conditions de remise d'un envoi Chronopost

L'imprécision de l'adresse de destination ne dispense pas l'agent de livraison de prendre contact avec le destinataire pour tenter de lui remettre son envoi.

LE LITIGE

Madame A. expédie un envoi « Chrono 13 » à l'adresse de sa fille: « Mademoiselle A., Clos du Donjon 11 100 Narbonne ». La requérante se plaint que son envoi « Chrono 13 » n'a pas été remis au domicile de sa fille et que celle-ci a dû venir le retirer le lendemain à l'Agence Chronopost du secteur.

Madame A. demande que la société Chronopost lui rembourse les frais d'expédition, de son envoi « Chrono 13 ».

L'ANALYSE

L'article 7.2 des conditions générales de vente de Chronopost stipule qu'« en cas de retard à la livraison de son fait, Chronopost s'engage à régler une indemnité qui ne peut excéder le prix du transport (droits, taxes et frais divers exclus) ».

Il s'ensuit que pour bénéficier d'une indemnisation, il doit être prouvé que le retard à la livraison n'est pas imputable à l'expéditeur. L'article 4 des conditions générales de vente de Chronopost stipule en effet que « l'expéditeur est responsable des mentions portées sur le bordereau de transport (relatives au nom et à l'adresse du destinataire) qui doivent être précises, exactes et complètes pour permettre une distribution dans des conditions normales ».

L'enquête de médiation a montré que l'adresse de destination que Madame A. avait portée sur le bordereau de transport n'était pas rigoureusement exacte et complète et qu'il manquait en particulier l'indication du nom de la voie – « rue du château » – ainsi que la mention du « lotissement » pour le « Clos du Donjon ».

La conclusion

→ Le Médiateur a considéré que même s'il manquait une précision d'adressage qui aurait pu être utile pour assurer la remise de l'envoi dans de bonnes conditions, rien ne prouvait que le livreur de Chronopost avait pris toutes les dispositions nécessaires pour tenter de trouver l'adresse de la destinataire et de lui remettre son envoi en temps et en heure. Le livreur de Chronopost n'avait pas pris la peine d'appeler Mademoiselle A. - dont le numéro de téléphone était pourtant clairement indiqué sur le bordereau de transport de l'envoi.



Recommandations du Médiateur



Le contrat de transport est tripartite. En effet, aux termes de la « loi Gayssot » du 6 février 1998, l'expéditeur, le transporteur et le destinataire sont parties au contrat de transport.

Aussi, l'expéditeur d'un envoi, tout comme son destinataire, sont, de prime abord, sujets à avoir la qualité d'ayants droit. C'est pourquoi, Chronopost s'attache à identifier qui est l'ayant droit d'une indemnisation, dès lors qu'une demande de dédommagement émane de clients qui, à tort ou à raison, s'en estiment bénéficiaires, tant dans le régime national, qu'à l'international. Chronopost détermine alors, au regard des éléments d'appréciation et des justificatifs qui lui sont soumis, si la réclamation est recevable aux termes des procédures en vigueur. L'expéditeur est, la plupart du temps, l'ayant droit de l'indemnisation. Aussi, lorsque le destinataire se présente comme l'ayant droit à indemnisation, les procédures ont pour point de départ, de l'inviter à se rapprocher de l'expéditeur.

Cette étape préalable est d'autant plus justifiée lorsque l'expéditeur est un client en compte enregistré dans la base clients, et qu'il s'est vu facturer la prestation de transport litigieuse.

Chronopost n'ignore pas toutefois que le fait d'être expéditeur, ou client en compte de Chronopost, ne saurait faire systématiquement de celui-ci l'ayant droit d'une indemnisation en cas de perte, avarie ou retard. L'expéditeur d'un envoi n'est pas systématiquement le propriétaire de son contenu, et un envoi expédié sous couvert d'une prestation de transport peut être facturé à un client en compte qui n'aura ni la qualité d'expéditeur, ni celle de destinataire.

C'est pourquoi, au regard de ce qui précède, il apparaît difficilement envisageable de désigner a priori l'ayant droit d'une indemnisation suite à une perte, une avarie ou un retard, notamment dans les conditions générales de vente Chronopost.

Clarification de la notion d'ayant droit des indemnisations pour pertes, avaries ou retards

Cette recommandation du Médiateur a été adressée à la fois à la Branche Services-Courrier-Colis et à Géopost. Le texte de cette recommandation figure dans la partie relative à la Branche Services-Courrier-Colis dans la rubrique « Courrier ».

Réponse de La Poste

→ Le domaine de l'express relève du droit général du transport et à ce titre Chronopost ne saurait être assujettie au régime du droit postal et ne saurait d'ailleurs se soustraire au régime du droit de propriété, ou à des dispositifs connexes à ce dernier, à savoir celui de la subrogation ou du mandat, au risque de désigner indûment le bénéficiaire d'une indemnisation, et courir le risque d'effectuer une double indemnisation.

Conditions générales de vente de Chronopost : harmonisation de la rédaction entre les conditions générales de Chronopost et les conditions spécifiques de vente des produits de la gamme Chronopost et accessibilité de celles-ci

Lors de litiges récents, il est apparu que la société Chronopost International gagnerait à harmoniser la rédaction de ses conditions générales de vente avec celle des conditions spécifiques de vente applicables à des produits de la gamme Chronopost tels le Chrono 13 ou le Chrono Prêt-à-Expédier, connus par bon nombre de consommateurs.

Les exemples ci-après illustrent que ces différences rédactionnelles peuvent induire en erreur le consommateur et être à l'origine de litiges entre celui-ci et la société Chronopost.



- dans l'article 3 consacré aux « restrictions à la prise en charge » :
 - les « produits contrefaits » figurent dans la liste des produits dont la prise en charge n'est pas admise selon les conditions générales de vente de Chronopost ;
 - alors que les « produits contrefaits » ne figurent pas dans la liste des produits non admis indiquée aux conditions spécifiques de vente du « Chronopost » ou du « Chrono 21 ».
- dans l'article 4 consacré aux « obligations de l'expéditeur » :
 - « l'indication du numéro de téléphone du destinataire » n'est exigée que dans le cas d'envois Chronopost internationaux ou adressés en boîte postale ;
 - alors que « l'indication du numéro de téléphone du destinataire » est présentée comme une « mention obligatoire » aux conditions spécifiques de vente du « Chrono 13 » ou du « Chronopost Prêt-à-Expédier ».

L'indication selon laquelle la liste des restrictions à la prise en charge ne serait pas limitative paraît devoir être supprimée en raison de l'interprétation extensive à laquelle celle-ci peut donner lieu.

Aussi, le Médiateur émet la recommandation au Président de la société Chronopost d'harmoniser de façon stricte la rédaction des conditions spécifiques de vente des différents produits de la gamme Chronopost avec celle des conditions générales de vente.

Plus généralement, les conditions générales de vente et l'ensemble des conditions spécifiques relatives aux différents produits devraient faire l'objet d'une mention immédiatement accessible sur l'écran d'entrée du site Internet de Chronopost, au lieu de figurer sous la rubrique de bas de page « Mentions Légales », beaucoup moins explicite pour le consommateur.

Réponse de La Poste

→ S'agissant de l'harmonisation des conditions générales de vente Chronopost et des conditions spécifiques de vente des produits de la gamme Chronopost, il existe désormais seulement quatre versions de conditions spécifiques de vente à côté des conditions générales de vente, lesquelles concernent toutes la gamme Prêt-à-Expédier.

Il y a ainsi, exception faite d'une version de conditions spécifiques de vente commune à tous les Prêt-à-Expédier, une version spécialement conçue pour les Prêt-à-Expédier :

« CHRONOPEI », « Chrono 13 enveloppe 1 kg », « Chrono 13 pochette gonflable 1 kg ».

Ces 3 versions spécifiques de Prêt-à-Expédier sont justifiées par la nature des contenus (marchandises ou documents, denrées périssables) et/ou, les options proposées à la livraison.

Chronopost est néanmoins tout à fait d'accord avec les termes de vos observations, sur la nécessité d'harmoniser la liste des biens qui font l'objet d'une restriction à la prise en charge dans ces différents textes. À ce titre, Chronopost va veiller à faire mentionner les contrefaçons comme sujettes à une restriction à la prise en charge, aussi bien dans les conditions générales de vente que dans les conditions spécifiques de vente des Prêt-à-Expédier.

Il en sera de même de l'indication du numéro de téléphone du destinataire dans le dispositif des « obligations de l'expéditeur », qui a lieu d'apparaître dans chacun de ces textes comme étant obligatoire.

L'indication selon laquelle la liste des restrictions à la prise en charge ne serait pas limitative, dans l'article répertoriant les biens non sujets à un transport sur le réseau Chronopost, nécessite, pour sa part, d'être supprimée des textes précités.

Cette harmonisation sera effectuée dans la prochaine version des conditions générales de vente Chronopost, et dans celle des conditions spécifiques de vente de Prêt-à-Expédier. Il s'agit de textes qui peuvent être consultés sur le site Internet Chronopost, via la rubrique « Mentions Légales », portée au bas de la page d'accueil dudit site, et de chacune de ses pages.

Le site Internet Chronopost s'attache à faire une distinction entre client particulier et client professionnel, et le visiteur, que ce soit en qualité de prospect ou de client, est guidé dans un premier temps, volontairement, vers les offres, produits, services et options proposés par Chronopost, tout en conservant la possibilité de consulter les mentions légales. Le site Internet est effectivement construit comme une vitrine commerciale, aux termes des codes en vigueur.

Ainsi, Chronopost n'envisage pas de rendre immédiatement visibles à l'écran les « Mentions Légales », qui peuvent paraître peu « attractives » aux yeux d'un visiteur souhaitant découvrir Chronopost, et avoir une vue d'ensemble de ses produits au travers de son site Internet.

Chronopost assure toutefois que ses conditions générales et conditions spécifiques de vente restent très visibles sur son site Internet et fait en sorte que les différents formats et options de téléchargement proposés de ces textes, offrent accessibilité et confort visuel pour tout visiteur.

Recommandations du Médiateur

Conditions générales de vente de Chronopost : obligation de la présence d'une mention géographique permettant de localiser le destinataire dans l'adresse de destination d'un envoi Chronopost

Lors de litiges récents, il est apparu au Médiateur que la société Chronopost International n'avait pas été en mesure de remettre à leur destinataire – ou de leur remettre dans le délai contractuel prévu – des envois Chronopost parce que l'adresse de destination figurant sur le bordereau de livraison ne comportait aucune mention d'adressage « géographique ».

En matière d'adressage, deux types d'adresses peuvent se rencontrer :

- l'adresse « géographique » qui comporte l'indication de la commune et de son code postal, du nom et du numéro de la voie, le cas échéant du nom ou du numéro du bâtiment ainsi que le nom de la personne morale ou physique à laquelle l'envoi est destiné ;
- l'adresse « géo-postale » qui peut se limiter au nom de l'entreprise suivie de l'indication d'une boîte postale ou d'un numéro d'autorisation et d'un numéro de code postal CEDEX.

Les entreprises clientes de La Poste ont recours à des adresses « géo-postales » – du type T.S.A. ou CEDEX 9 – ne comportant aucune mention géographique lorsque leur courrier est traité de façon mécanisée sur des sites dédiés, souvent par des sous-traitants. Ce système est utilisé notamment par les grands facturiers ou les organismes caritatifs pour le traitement de leurs chèques à l'arrivée.

Le Médiateur est souvent confronté au cas où l'expéditeur envoie un Chronopost à une adresse de ce type dépourvue de toute indication géographique. Les livreurs de Chronopost peuvent rencontrer des difficultés pour remettre l'envoi à son destinataire dans la mesure où l'adresse ne comporte aucune mention géographique (du type nom de la commune, nom et numéro de voie ou numéro de bâtiment) qui permette de localiser le point de distribution.

En conséquence, le Médiateur émet la recommandation au Président de Chronopost d'ajouter à l'article 4 des conditions générales de vente de Chronopost - qui traite des obligations de l'expéditeur - la précision selon laquelle « l'adresse de destination comporte nécessairement des indications géographiques permettant la localisation du destinataire ».

Le Médiateur recommande également au Directeur du Réseau La Poste de s'assurer que cette préconisation est connue de l'ensemble des agents du Réseau et que ceux-ci vérifient, lors du dépôt d'envois Chronopost au guichet, que l'adresse de destination comporte bien des indications géographiques.

Réponse de La Poste

→ Chronopost partage la recommandation du Médiateur consistant à requérir de l'expéditeur, qu'il mentionne une adresse géographique, soit avec un nom de voie et un numéro, de nature à permettre la localisation du destinataire au regard de l'adresse de destination.

Il s'agit d'une disposition qui est d'ores et déjà portée dans l'article des conditions générales de vente relatif aux « obligations de l'expéditeur », au travers de la mention selon laquelle « l'expéditeur est responsable des mentions portées sur le bordereau de transport, notamment de celles relatives au nom et à l'adresse du destinataire, qui doivent être précises, exactes et complètes pour permettre une distribution dans des conditions normales ».

Cependant, l'adresse géo-postale, notamment du type Tri Service Arrivée (T.S.A.), ne comporte aucune mention géographique, et donc aucun nom de voie ou de numéro associé. C'est pourquoi, Chronopost va supprimer toute référence à une livraison en T.S.A. dans ses conditions générales de vente et dans les conditions spécifiques de vente des Prêt-à-Expédier, afin qu'ils soient à même d'assurer la livraison au destinataire dans les meilleures conditions.

Chronopost va se rapprocher de la direction générale du Réseau La Poste afin que les guichetiers s'assurent que les envois Chronopost déposés au guichet, sont bien revêtus d'indications géographiques.

Concernant les conditions générales de Chronopost : le Réseau La Poste étudiera, dans le cadre de la mise à jour des conditions générales de vente de Chronopost, les modalités de contrôle à effectuer par les chargés de clientèle lors de la prise en charge d'un dépôt Chronopost.



Proximité
TRANSPARENCE
Concertation

Demandes de médiation
Courrier/Colis relatives au



Réseau La Poste

Éléments statistiques



4,5 %

des dossiers
démontrent une responsabilité
du Réseau La Poste

L'agencement actuel des bureaux de poste offre aux personnels des conditions de travail agréables et facilite l'accueil du client. Celui-ci entre dans un espace aéré, fonctionnel, doté d'une signalétique claire. Il dispose d'automates qui lui permettent d'effectuer de manière autonome un certain nombre d'opérations. Cependant, si l'automate s'est substitué au guichetier pour les activités élémentaires, le rôle de ce dernier a été enrichi. En effet, il lui incombe de conseiller au mieux les clients quant au choix d'un produit ou d'un service adapté, au sein d'une gamme ample et renouvelée, et souvent dans un laps de temps court. Sa mission est tout à fait essentielle dans le cadre d'un dialogue client-guichetier qui s'inscrit dans une relation de confiance. Ceci exige que le guichetier soit synthétique et précis dans son propos, sans pouvoir parfois développer une argumentation étayée. Son rôle peut également consister à lever une incompréhension, et même à détecter un besoin non formulé, pour préconiser une solution plus pertinente que celle que le client avait pu envisager de prime abord.

La part du Réseau La Poste dans les litiges de la Branche Services-Courrier-Colis

Le Courrier

Concernant l'activité Courrier, 84 dossiers éligibles ont mis en cause la responsabilité du Réseau La Poste. L'instruction du dossier a révélé que sa responsabilité était réellement engagée, en tout ou partie, pour 39 d'entre eux. Par rapport au total des 673 dossiers Courrier éligibles, cela représente un taux de 6 % identique à celui de 2014. La stabilité de ce taux, depuis plusieurs années, signifie qu'il s'agit vraisemblablement d'un taux incompressible. Exactement comme en 2014, les principaux motifs des litiges sont la perte (14 dossiers), la distribution (14) et la réexpédition (5).

Les litiges relatifs à la réexpédition peuvent résulter d'un renseignement incomplet ou erroné, délivré au client lors de la souscription du contrat. Ils peuvent provenir aussi d'une erreur commise par le client lui-même quand il com-

La Direction du Réseau La Poste est en charge de l'organisation de l'ensemble des bureaux de poste et de leur animation. Elle est un acteur fondamental pour le positionnement des produits et pour le développement des Branches du Groupe La Poste. Ses missions consistant à diffuser de l'information, à prodiguer des conseils et à vendre des produits et services pour le compte des Branches du groupe, peuvent conduire la Direction du Réseau La Poste à être à l'origine d'un certain nombre de litiges.

En 2015, le volume total des dossiers éligibles relevant des activités de la Branche Services-Courrier-Colis et de Geopost, s'élève à 1892. La Direction du Réseau détient une part de responsabilité constatée pour 4,5 % dans ces dossiers, niveau identique à celui de 2014.



plète le formulaire. Ils peuvent enfin être consécutifs à la transmission trop lente des informations aux services en charge de l'exécution du contrat, générant ainsi une prestation incomplète de la part des services de distribution.

Les litiges relatifs à la distribution mettent souvent en cause la qualité de l'information délivrée quant aux interdictions d'insérer des objets, selon leur nature, dans les envois.

Le Colis

Ce sont 94 dossiers éligibles, sur un total de 1 113 dossiers éligibles, dans lesquels la responsabilité du Réseau La Poste a été mise en cause. En réalité, la responsabilité du Réseau La Poste était véritablement engagée, en tout ou partie, dans 39 dossiers, soit à hauteur de 4 %. Ce taux est identique à celui de l'année 2014. Après une baisse constante et significative ces dernières années, il est probable que ce pourcentage est un taux plancher en deçà duquel il est très difficile de descendre. Ce taux particulièrement bas est le résultat du travail d'aménagement des bureaux évoqué précédemment, conjugué au plus grand professionnalisme des personnels, agents d'accueil et guichetiers, dans un contexte d'évolution continue de la gamme des produits et des services proposés.

Les principaux motifs de litiges pour lesquels le Réseau La Poste porte une part de responsabilité sont la perte (17 dossiers) et la distribution (8).

Les litiges relatifs à l'activité Colis proviennent souvent d'une erreur de conseil ou d'un déficit d'information, réels ou supposés, de la part du guichetier. Nombre de ces litiges portent sur l'insertion interdite de bijoux ou de valeurs au porteur, voire de parfums ou autres matières ou denrées proscrites dans certains produits postaux, ou vers certaines destinations.

Comme pour l'activité Courrier, les plaignants peuvent parfois et en toute bonne foi, dénoncer l'erreur ou le défaut de conseil. Néanmoins, l'instruction du dossier

par les services du Médiateur révèle que ces affirmations ne reposent sur aucun fondement solide, quand elles ne sont pas fallacieuses.

La part du Réseau La Poste dans les litiges concernant Geopost

Les seules saisines concernant le Réseau La Poste relevant de la compétence de Geopost ont concerné l'activité de Chronopost SA.

14 dossiers éligibles concernant Chronopost SA ont été présentés au Médiateur en 2015. Pour 5 d'entre eux, la responsabilité du Réseau La Poste est effectivement engagée, totalement ou partiellement. Cela représente 5 % des dossiers éligibles relatifs à l'activité de Chronopost SA.

Les principaux motifs des litiges sont la perte avec 6 saisines, et la distribution avec 5 saisines.

EXEMPLES DE MÉDIATION

Responsabilité de La Poste en cas d'insertion dans son réseau d'envois d'opérateurs tiers

LE LITIGE

Monsieur C. a saisi le Médiateur au sujet de la perte d'un envoi UPS avec étiquette prépayée dont il était expéditeur et qu'il avait confié au guichet d'un bureau de poste, à destination de l'Allemagne. L'envoi contenait un téléphone portable d'une valeur de reprise justifiée à 75 €.

Il demande que son envoi soit recherché et souhaite savoir quelles mesures La Poste a prises pour le lui retourner. Il admet avoir déposé par erreur son colis UPS au mauvais endroit, le guichet de Paris O.

L'ANALYSE

La Poste ne contestait pas que l'envoi litigieux ait été inséré dans son réseau à la suite d'un manque de vigilance dont la responsabilité incombait au professionnel, donc au bureau expéditeur.

Il s'est avéré impossible de diligenter une recherche de l'envoi dans le réseau postal, la référence de celui-ci n'étant pas postale, mais propre à UPS, opérateur étranger à La Poste, disposant d'un réseau distinct. Le Médiateur a donc considéré cet envoi comme définitivement perdu (ou introuvable, ce qui revient au même juridiquement).

La conclusion

→ Aussi, le Médiateur a émis l'avis que La Poste accorde, en équité, à Monsieur C. un dédommagement à hauteur de la valeur du contenu de l'envoi, justifiée à hauteur de 75 €, la société destinataire ayant attesté par ailleurs n'avoir pas reçu l'envoi. Ce dédommagement a été majoré de 15 € au titre du traitement défaillant des réclamations, le guichet expéditeur et le Service Clients de ColiPoste s'étant renvoyé la responsabilité sans indemniser Monsieur C.

Non-respect de l'obligation de clarté d'information du consommateur

LE LITIGE

Monsieur L. conteste la fin de non-recevoir qui avait été opposée par La Poste à sa réclamation relative à l'indemnisation pour perte d'un colis international avec indemnisation ad valorem à hauteur de 800 €, qui contenait une pépite d'or avec un diamant, et d'autres bijoux, d'une valeur estimée à 820 €.

La Poste justifie son refus par le défaut de souscription à l'option « valeur déclarée ». Monsieur L. affirme que l'agent qui l'avait conseillé lors de son envoi, lui avait assuré que celui-ci était adapté au contenu de l'envoi, dont il avait connaissance. Il demande à bénéficier de l'indemnisation conforme au régime de garantie qu'il avait souscrit (800 €).

L'ANALYSE

Le Médiateur a visé l'article 4.1 des conditions spécifiques de vente du service utilisé qui stipule : « *Tout contenu n'est pas admis au transport par La Poste. L'expéditeur se reporte à l'article Contenu des envois des Conditions générales de vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste pour les exclusions et les limitations d'insertion et s'engage à les respecter.* »

Il a observé que, si le consommateur se reporte, ce qui est contestable eu égard à l'obligation de clarté de l'information mise à la charge du professionnel par le Code de la consommation, à la clause correspondante des conditions générales de vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste, celle-ci indique (article 4.5.2) : « *Les bijoux ne peuvent être transportés qu'en colis avec option recommandation ou en valeur déclarée, dans le respect des conditions spécifiques de vente de ces produits.* »

Cette clause ne comporte pas d'information spécifique pour l'international. Or, l'option « recommandation » n'existe pas pour les colis de la gamme internationale de La Poste. C'était donc en toute bonne foi, et sur la base d'une information particulièrement lacunaire, que Monsieur L. avait souscrit l'option indemnisation ad valorem. En l'absence d'information contraire, il avait pu l'assimiler à une option de recommandation, d'autant qu'il avait assorti son envoi de l'option supplémentaire avis de réception.

La conclusion

→ Il a donc paru inéquitable d'opposer à Monsieur L. l'absence de souscription au service de la valeur déclarée, dont il n'était pas clair qu'elle constituait la seule option pour garantir des bijoux à l'international, ni pour un consommateur, ni même pour un agent de guichet.

La perte de l'envoi étant avérée, le Médiateur a émis l'avis que Monsieur L. pouvait bénéficier de la garantie qu'il avait souscrite, sur justificatif de valeur du contenu, dans la limite d'un plafond de 800 €.

Equite



Conseil relatif à l'interdiction d'insertion de marchandises dans les lettres recommandées

LE LITIGE

Madame M. a confié à La Poste une lettre recommandée avec niveau de garantie R2 (153 €) à destination de Madame R., perdue en cours d'acheminement. La lettre contenait un porte-cartes renfermant des documents personnels, incluant des tickets-restaurant, des cartes de transport, des tickets de bus, des timbres, un permis de conduire, appartenant à Madame R.

Ni Madame M. ni Madame R. ne comprennent pourquoi La Poste leur avait accordé une indemnité de 16 €, dont elles contestaient le montant. Madame M. souhaite être indemnisée en fonction du niveau de garantie choisi, soit 153 €. Madame R. souhaite que Madame M. soit indemnisée à hauteur de 200 €, compte tenu du conseil erroné qui aurait été prodigué à l'expéditrice au guichet, et du fait que celui-ci aurait dû proposer à Madame M. un colissimo R2 (niveau de garantie de 200 €), plus adapté.

L'ANALYSE

L'article 3 des conditions spécifiques de vente de la lettre recommandée précise: « *L'expéditeur s'engage à ne pas insérer de marchandises dans la lettre recommandée nationale [...]* »

La Poste n'a apporté aucune précision utile sur la nature du conseil prodigué à Madame M. lors de l'expédition de son envoi. Elle n'argue en particulier pas que l'interdiction des marchandises (un porte-cartes ou portefeuille en cuir rempli de divers objets en est une) dans les lettres recommandées ait été évoquée lors de l'entretien au guichet, au cours duquel Madame M. aurait demandé si ce type de contenu pouvait être envoyé en lettre recommandée ou en colissimo. Le guichetier ne pouvait ignorer, lors de la pose de la liasse de recommandation sur l'envoi que celui-ci, très épais, ne contenait pas que des documents, mais un portefeuille ou porte-cartes qu'il était interdit d'y insérer.

Le Médiateur a donc présumé que c'est à la suite d'un conseil erroné, ou insuffisant, que l'envoi avait été inséré dans le réseau à tort sous la forme d'une lettre recommandée, au lieu d'un colissimo recommandé.

Il a donc considéré que La Poste était intégralement responsable du préjudice subi par la destinataire, qui n'a pas obtenu la restitution de son porte-cartes, qui lui était renvoyé par Madame M., ni de son contenu.

La conclusion

→ Dès lors, le Médiateur a émis l'avis, en équité, que La Poste accorde à la victime, Madame R., qui a finalement subi le préjudice, un dédommagement de 200 €.



Recommandations du Médiateur

- Concernant la recommandation du Médiateur relative à l'amélioration de l'information des consommateurs sur les liasses des lettres recommandées nationales, la réponse de la Direction du Réseau La Poste figure dans la partie Branche Services-Courrier-Colis à la rubrique « Courrier ».
- Concernant la recommandation du Médiateur relative au constat de détérioration, la réponse de la Direction du Réseau La Poste figure dans la partie Branche Services-Courrier-Colis à la rubrique « Colis ».
- Concernant la recommandation du Médiateur relative aux conditions générales de vente de Chronopost, la réponse de la Direction du Réseau La Poste figure dans la partie Géopost (Chronopost).





Écoute
CONFIDENTIALITÉ
Indépendance

Demandes
de médiation relatives à

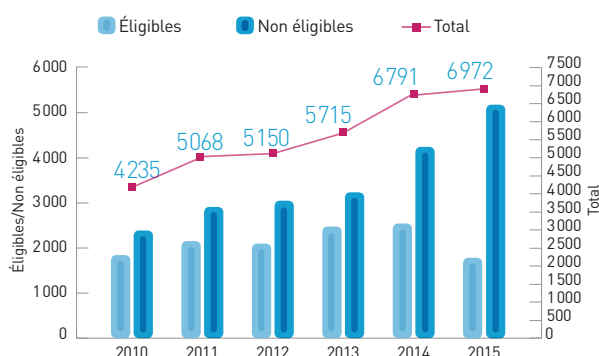


La Banque Postale

Éléments statistiques



Évolution du nombre de litiges



Les saisines du Médiateur ont continué d'augmenter en 2015

Au cours de l'année 2015, le Médiateur a ouvert **6972 dossiers de médiation**, contre 6791 en 2014. Le nombre de dossiers enregistrés à l'arrivée augmente de **2,7 %** (+ 181 dossiers).

Quatre raisons majeures peuvent expliquer la poursuite de l'augmentation du nombre de saisines :

- **un dispositif de médiation bien identifié**: conformément aux obligations des Banques, l'information sur l'existence du Médiateur de La Banque Postale est largement diffusée. Elle figure sur les relevés de compte, sur les plaquettes tarifaires, sur le site Internet de la Banque Postale, dans les conventions de compte. En outre, depuis juillet 2013, en application d'une recommandation de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), La Banque Postale indique systématiquement aux requérants, dans tous les courriers de réponse à des réclamations, la possibilité de saisir le Médiateur si les réponses apportées par la Banque ne leur ont pas donné satisfaction.

- **des compétences du Médiateur étendues**: d'abord limité aux litiges portant sur le fonctionnement du compte et les moyens de paiement (loi MURCEF du 11 décembre 2001), le champ de compétence dévolu au médiateur bancaire a été étendu en 2008 à l'ensemble des litiges qui opposent un particulier à son établissement de crédit à propos d'opérations réalisées à titre non professionnel. Par voie conventionnelle, le Médiateur de La Banque Postale a élargi son domaine d'intervention aux litiges, au demeurant peu nombreux, que lui soumettent les personnes morales, entreprises et professionnels. Mais surtout, l'augmentation d'activité du Médiateur s'explique par le développement rapide des activités de La Banque Postale, en matière de crédit immobilier, d'assurance santé, d'assurances IARD, de crédit à la consommation, d'activités aux personnes morales.

- **des clients fragilisés par la crise économique**: en dépit des signaux de reprise, la dureté et la longueur de la crise ont augmenté les difficultés des clients fragiles à faire fonctionner leurs comptes. Ceux-ci multiplient les appels à l'aide: demandes d'octroi de découverts exceptionnels, de réduction ou d'annulation de frais bancaires, demandes de



6 972
dossiers ouverts

négociation d'échéanciers d'apurement de découvert, de report de mensualités de crédit... Ces situations, de plus en plus nombreuses, ont d'ailleurs conduit à des évolutions récentes de notre droit pour protéger les consommateurs connaissant des difficultés bancaires et financières et pour promouvoir l'inclusion bancaire par une offre de services bancaires à faible coût.

- **le développement du consumérisme:** le succès de la médiation bancaire est le signe d'une époque marquée par une plus grande défiance à l'égard du système financier – la défiance des consommateurs à l'égard des banques n'a jamais été aussi forte que depuis la crise financière – et par un esprit consumériste exacerbé. Bien informés de leurs droits, les consommateurs cherchent à tirer profit de la moindre erreur de la Banque, ils épuisent toutes les voies de recours possibles pour tenter d'obtenir satisfaction, ils n'hésitent pas à recourir aux ultimatums et aux menaces, et réclament presque systématiquement des remises de frais et des gestes commerciaux.

Par ailleurs, si notre droit consumériste semble protéger efficacement les consommateurs vis-à-vis des professionnels (délais de réflexion, de rétractation, obligation d'information et de conseil...), ces derniers, lorsqu'ils sont livrés à eux-mêmes, oublient les règles de prudence les plus élémentaires. Ainsi, avec le développement des réseaux sociaux et les achats sur Internet, les abus de confiance sont nombreux et dévastateurs pour des clients déjà fragilisés, malgré les actions d'information et de prévention.

L'augmentation concerne surtout des dossiers non recevables

Cette augmentation de 2,7 % du nombre de dossiers doit être nuancée: d'une part, le rythme d'évolution du nombre des saisines marque le pas par rapport aux années antérieures (l'évolution 2013-2014 avait été de 18,9 %); d'autre part, l'augmentation est concentrée sur les dossiers non recevables.

Les 6 972 dossiers ouverts en 2015 se répartissent en **1 795 dossiers recevables**, qui correspondent à des litiges persistants et qui ont donné lieu à l'émission d'un avis, et **5 177 dossiers non recevables**, transmis au Service Relation Clientèle pour traitement.

Reclamations services financiers	Nombre	% traité
Reclamations recevables traitées par le Médiateur	1 795	25,70 %
Reclamations que le Médiateur a estimées non recevables	5 177	74,30 %
Total des réclamations reçues	6 972	100,00 %

L'année 2015 est marquée par une forte baisse du nombre de dossiers recevables, donc d'avis émis (**- 750 dossiers, soit - 29,5 %**) et par une nouvelle hausse conséquente du nombre de dossiers non recevables (**+ 931 dossiers, soit + 22 %**).

Le taux de recevabilité des saisines (avis émis/dossiers reçus) a donc baissé. Il est passé de 37,5 % en 2014 à **25,7 % en 2015**.

Pour rendre compte de l'activité complète du Médiateur, il faudrait ajouter aux 6 972 dossiers ouverts, 2 336 saisines recensées comme **courriers de gestion** qui relèvent de l'activité normale des services d'exploitation de la Banque et non de l'activité de traitement des litiges. Ils émanent de clients qui n'ont pas compris le rôle du Médiateur, ou qui identifient mal les services gestionnaires de leurs comptes.

Comment interpréter ces résultats ?

D'abord, le nombre de réclamations enregistrées en 2015 à La Banque Postale a baissé de 14,5 %, ce qui peut expliquer une moindre progression des saisines.

En outre, l'épuisement de toutes les voies de recours étant devenu un préalable indispensable à la saisine du Médiateur, ce dernier a été amené à réorienter des saisines non abouties vers les services de La Banque Postale, ce qui a eu pour conséquence de réduire le nombre de dossiers recevables et donc d'avis émis. Conformément à la recommandation ACPR du 15 décembre 2011, qui impose au professionnel de prévoir une organisation du traitement des réclamations qui permet au client de présenter sa réclamation à son interlocuteur habituel et devant une instance dédiée distincte des services opérationnels, La Banque Postale a instauré, courant 2013, un niveau intermédiaire appelé « Recours » entre les centres financiers et le Médiateur. Il existe 2 niveaux susceptibles de recueillir puis traiter les réclamations avant

Éléments statistiques



la saisine éventuelle du Médiateur: 1^{er} niveau, le bureau de poste ou le centre financier; 2^e niveau, ou recours, dénommé « Service Relation Clientèle ».

Par ailleurs, en 2015, davantage de saisines ont porté sur la politique tarifaire, la politique commerciale ou la politique risque de la Banque, domaines sur lesquels le Médiateur n'intervient pas.

Enfin, l'amélioration constante des procédures des services, parfois en écho à une recommandation du Médiateur, permet de supprimer ou limiter certaines sources de litiges (diminution sensible du nombre de saisines portant sur des virements contestés par exemple).

Toutefois, l'activité de médiation est restée à un niveau très soutenu. D'une part, les travaux d'enregistrement des saisines et d'orientation des dossiers ont continué légèrement à augmenter, après plusieurs années de hausses consécutives; d'autre part, le nombre de dossiers traités et par conséquent d'avis émis n'est pas le seul élément à prendre en compte pour mesurer l'activité du Médiateur. En effet, si les litiges simples, comme par exemple des clôtures de compte retardées, ont pu être réglés par l'envoi en recours, les litiges les plus complexes ont rarement trouvé un dénouement de cette manière et n'ont pas manqué de faire retour au Médiateur, suite à une nouvelle saisine des clients. Or, ce sont les dossiers les plus longs à traiter.

Origine de la saisine

Le Médiateur peut être saisi directement par tout client de La Banque Postale, particulier ou professionnel. Les saisines proviennent essentiellement de particuliers; celles introduites par des personnes morales représentent 200 dossiers, soit 2,87 % du nombre total de saisines. Les saisines peuvent aussi être présentées par des intermédiaires, dûment accrédités.

Les saisines directes, par les réclamants eux-mêmes, représentent 94 % des litiges portés à la connaissance du Médiateur, soit 6553 dossiers.

Les saisines indirectes, par des intermédiaires, concernent 6 % des litiges, soit 419 dossiers. Près de la moitié des

intermédiaires sont des tuteurs, curateurs, mandataires (48,7 %). Les autres principaux intervenants sont des avocats ou conseils (19,6 %), des associations de consommateurs (15,8 %), d'autres médiateurs (6,9 %).

Les saisines par d'autres médiateurs diminuent presque de moitié par rapport à l'année précédente. Le Médiateur de La Banque Postale était régulièrement saisi par le Médiateur de CNP Assurances pour des litiges portant sur la commercialisation des contrats. Suite à la suppression de la médiation de CNP Assurances au profit du Médiateur de l'Assurance au mois d'avril 2015, ce dernier n'a pas eu encore l'occasion de réorienter vers le Médiateur de La Banque Postale des litiges portant sur la commercialisation des contrats, domaine sur lequel ce dernier reste pleinement compétent.

275 saisines (4 %) ont été formulées via Internet, sur la page réservée au Médiateur de La Banque Postale sur le site du Médiateur du Groupe La Poste. En 2015, les saisines devaient être confirmées par l'envoi d'un dossier complet par voie postale dans les 15 jours.

Origine de la saisine	Nombre de dossiers reçus	% type saisine global	% type saisine dir./indirecte
Directe par le client :	6 553	94,0 %	100,0 %
- par courrier	6 296	90,3 %	96,1 %
- via Internet	257	3,7 %	3,9 %
Indirecte : par un intermédiaire	419	6,0 %	100,0 %
<i>dont par Internet</i>	<i>18</i>		
- association de consommateurs	66	0,9 %	15,8 %
- avocat ou conseil	82	1,2 %	19,6 %
- parlementaire ou autre élu	10	0,1 %	2,4 %
- autres médiateurs	29	0,4 %	6,9 %
- à l'initiative de l'établissement de crédit	25	0,4 %	6,0 %
- tuteur, curateur ou mandataire	204	2,9 %	48,7 %
- autres	3	0,0 %	0,7 %
Total	6 972	100,0 %	

DÉPENDANCE

Demandes de médiation
relatives à La Banque Postale



Analyse par thème des saisines

Les six thèmes de litiges exposés ci-dessous représentent près de 90 % des saisines.

Fonctionnement du compte: 2 129 réclamations ont concerné le fonctionnement du compte, qui constitue le premier motif de réclamation et **30,5 %** des saisines. Les litiges portent sur des contestations d'écritures (perception de frais bancaires, saisies-attribution, avis à tiers détenteur, rejets d'opérations), des problèmes d'ouverture, clôture, transfert de compte, l'octroi, la suppression ou la modification d'autorisations de découvert, des interdictions bancaires. Le fonctionnement du compte a donné lieu à **17,2 %** des avis émis.

Moyens de paiement: 1 855 réclamations ont concerné les moyens de paiement, qui constituent le deuxième motif de réclamation et **26,6 %** des saisines.

Les litiges les plus fréquents portent sur des opérations réalisées avec la carte bancaire: vols par ruse aux distributeurs automatiques de billets (DAB), vol et utilisation frauduleuse de la carte pour des achats et retraits contestés. On dénombre aussi quelques retraits aux guichets après vol de moyens de paiement, des ouvertures de comptes après usurpation d'identité, des chèques repris après encaissement pour le motif « vol ». La Banque Postale a amélioré la sécurité des transactions banque en ligne pour lutter contre les tentatives d'escroqueries aux faux virements sur des comptes de particuliers, qui ont pratiquement disparu.

Pour le reste, les litiges peuvent porter sur la suppression de la carte bancaire pour usage abusif, le refus de délivrance de chéquier, le délai d'encaissement des chèques, des achats par carte auprès de sociétés en liquidation judiciaire. Les moyens de paiement ont donné lieu à **38,8 %** des avis émis.

Épargne: avec 860 réclamations, l'épargne est le troisième motif de réclamations et représente **12,3 %** des saisines.

Les sources de litiges sont diverses: clôtures de livrets sur demande de l'administration fiscale en raison de l'absence de données essentielles concernant leur titulaire (date et lieu de naissance), clôtures de PEL pour non-respect du minimum réglementaire de versement annuel, divergences d'avis entre l'ancien livret physique et le livret dématérialisé, clôtures de LEP pour inéligibilité fiscale, calcul des intérêts, dépassement des plafonds autorisés, rémunération

des plans d'épargne logement, versement de la prime d'épargne lorsque la demande de prêt est effectuée dans un autre établissement, clôture des livrets pour prescription trentenaire, demandes de recherche d'opérations au-delà du délai de conservation des archives, demandes de dispense de prélèvement fiscal dans le cadre de la fiscalité des intérêts des PEL, Livrets B, CSL. L'Épargne a donné lieu à **15,2 %** des avis émis.

Crédit immobilier: c'est la catégorie de litiges qui a le plus progressé en 2015, passant de 400 réclamations en 2014 à 670 réclamations en 2015. Le crédit immobilier arrive au quatrième rang des motifs de réclamations et représente **9,6 %** des saisines.

Les litiges concernent des rachats de prêt souscrits dans d'autres établissements (le paiement le même mois de la dernière mensualité de l'ancien prêt et de la première mensualité du nouveau prêt est fréquemment dénoncé par les emprunteurs), des demandes de renégociation de taux non accordées ou avec un délai, le montage des éco-prêts à taux zéro, 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 lorsqu'il reste un reliquat de prêt non débloqué, les plans de financement, les prêts relais (mise en œuvre, prorogation,...), les demandes de suspension d'échéances. Le crédit immobilier a donné lieu à **7,7 %** des avis émis.

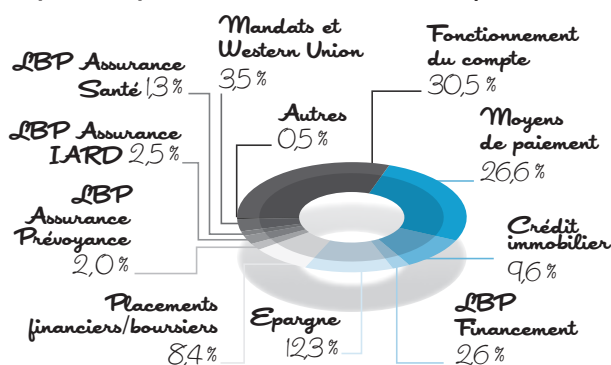
Placements financiers et boursiers: avec 584 réclamations, les placements financiers constituent le cinquième motif de réclamations et représentent **8,4 %** des saisines.

Les litiges portent le plus souvent sur le défaut de conseil à la souscription, les frais sur versement, les moins-values observées, le délai de rachat des contrats, le délai de versement des capitaux décès, le choix de l'option fiscale en cas de rachat, le traitement des mandats-réponse, le transfert de compte d'instruments financiers, la fiscalité des dividendes. Les placements financiers et boursiers ont donné lieu à **9,6 %** des avis émis.

Mandats et Western Union: sixième motif de réclamation, les mandats et Western Union représentent **3,5 %** des saisines.

Éléments statistiques

Répartition par thème des réclamations reçues



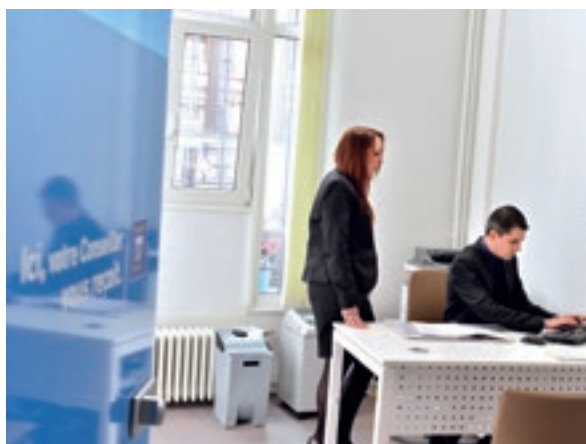
Malgré les mises en garde à destination des clients sur l'utilisation de ces produits, en police de caractère très lisible sur la première page de la liasse Western Union et sur le premier feuillet du mandat, sur les présentoirs des bureaux de poste, sur le site Internet de La Banque Postale ou via la ligne conseil, les abus de confiance se développent par l'intermédiaire d'Internet: usurpations d'identité après intrusion dans les boîtes d'adresse e-mails, escroqueries sur les sites de rencontres, réservations de location ou achats de biens trouvés sur des sites marchands... L'imagination des escrocs n'a pour seule limite que la vigilance dont chacun doit faire preuve. Les recours au Médiateur sont la plupart du temps voués à l'échec. Ces litiges, encore trop nombreux, sont fort heureusement en diminution, signe d'une prise de conscience des clients, ou d'une meilleure sensibilisation par les guichetiers. Les Mandats et Western Union ont donné lieu à **8,3 %** des avis émis.

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.

Analyse par thème des réclamations en 2015

Thèmes	Nombre de dossiers reçus	Nb dossiers jugés recevables et traités par le Médiateur
Fonctionnement du compte	2 129	308
Ouverture, clôture, transfert de compte	466	52
Découvert autorisé/non autorisé	274	23
Interdiction bancaire	246	31
Contestations d'écritures...	1 143	202
Moyens de paiement	1 855	697
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse...)	897	429
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification...)	590	151
Retraits guichets	30	17
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement...)	338	100
Ventes avec primes	-	-
Ventes groupées	-	-
Tarification	943	105
Tarification/fonctionnement du compte de dépôt	652	46
Tarification/fonctionnement du compte-titres	76	40
Tarification/moyens de paiement	109	12
Tarification/épargne	23	3
Tarification/crédit immobilier	17	1
Tarification/autres	66	3
Crédit immobilier	670	138
Crédit à la consommation	181	19
Épargne (CEL, PEL, PEP, produits d'épargne réglementée...)	860	273
Logement	163	52
Ordinaire	697	221
Placements financiers/boursiers (opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...)	584	172
Assurance-vie	400	95
Compte-titres PEA	179	74
Autres produits	5	3
Assurances	410	32
La Banque Postale Assurance Prévoyance	142	25
La Banque Postale Assurances IARD	175	2
La Banque Postale Assurance Santé	93	5
Autres	283	156
Mandats et Western Union	247	149
Divers (saisines à objets multiples)	36	7
Total (hors tarification)	6 972	1 795

La rubrique « tarification » recense, pour ordre, des dossiers déjà comptabilisés dans d'autres rubriques et pour lesquels le Médiateur a identifié une demande relative aux tarifs.



Dossiers non recevables

Le tableau ci-dessous détaille les motifs qui conduisent le Médiateur à estimer qu'un dossier n'est pas recevable.

Motifs invoqués pour les litiges estimés non-recevables	Nb dossiers concernés	% dossiers concernés
Pas de traitement préalable par le service client	2 907	56,2 %
Politique tarifaire	603	11,6 %
Action contentieuse en cours	1	0,0 %
Médiateur saisi en copie	1	0,0 %
Considérations générales ou inappropriées	4	0,1 %
Envoi en recours vers les services	762	14,7 %
Envoi en recours vers d'autres Médiateurs	196	3,8 %
Autres, dont	703	13,6 %
- politique commerciale	162	3,1 %
- politique du risque	333	6,4 %
- domaine assurances	194	3,7 %
- organisation des services	-	0,0 %
- accueil bureaux	2	0,0 %
- faux billets	4	0,1 %
Total	5 177	100,00%

Un dossier n'est pas recevable lorsque les conditions de saisine n'ont pas été respectées (incompétence procédurale) ou lorsque le litige ne ressort pas de la compétence du Médiateur (incompétence sur le fond du litige).

Incompétence procédurale

Le premier motif de non-recevabilité est la saisine prématurée du Médiateur. Sont comptabilisées dans cette rubrique les premières réclamations et les réclamations adressées depuis moins de deux mois aux services clients.

L'absence de traitement préalable dans les services représente 56,2 % des dossiers non recevables en 2015, stable par rapport à 2014 (56 %). Ainsi, en 2015, 2907 clients se sont adressés au Médiateur sans respecter les règles de saisine, soit par méconnaissance de ces règles, soit plus sûrement, par souci d'aboutir rapidement à la résolution de leur litige. Ces dossiers ont été réorientés vers le Service Relation Clientèle, non pour des raisons de fond, mais en

raison d'une « incompétence procédurale » du Médiateur. Ce dernier accuse réception au réclamant 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.

Dans la catégorie des dossiers non recevables pour des raisons procédurales, figurent aussi ceux que le Médiateur renvoie pour réexamen dans les services. C'est la procédure d'« **envoi en recours** » qui représente 14,7 % des cas de non-recevabilité recensés (762 dossiers). Cette procédure est utilisée lorsque les requérants n'ont pas épuisé le recours (Service Relation Clientèle) mis à leur disposition par la Banque.

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

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

- justifier avoir demandé le réexamen de sa réclamation par le Service Relation Clientèle de La Banque Postale par une nouvelle réclamation écrite adressée sous forme de recours à : La Banque Postale – Service Relation Clientèle – 11 rue Bourseul – 75 900 PARIS CEDEX 15.

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

De même, les litiges ne sont pas examinés par le Médiateur si la demande porte sur des considérations générales ou inappropriées (4 dossiers), lorsqu'une action contentieuse est en cours (1 dossier), lorsque le Médiateur est mis en copie (1 dossier).

Éléments statistiques



Incompétence sur le fond du litige

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 souhaite pas s'immiscer dans **la politique tarifaire** de la Banque.

Ces demandes de remises de frais sont en forte augmentation. Elles ont représenté 11,6 % des dossiers non recevables en 2015 (603 dossiers) contre 9 % en 2014 (384 dossiers), 4,4 % en 2013 (144 saisines), 4,3 % en 2012, 2,7 % en 2011 et 1,2 % en 2010.

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. Le Médiateur transmet ces requêtes 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'entrepreneuriat social;

- les protestations, pas toujours motivées par la situation économique des réclamants, de la politique tarifaire pratiquée par la Banque, notamment s'agissant des frais de dossier succession, des commissions d'intervention, des 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.

De même, 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 :

- **la politique commerciale** (3,1 % des dossiers non recevables en 2015 vs 2,4 % en 2014): demandes de renégociation de prêts immobiliers, demandes d'exonération des indemnités de remboursement anticipé de prêts immobiliers ou des frais de renégociation;

- **la politique risque** (6,4 % des dossiers non recevables en 2015 vs 5,6 % en 2014): 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 gestion des contrats d'assurances** (3,7 %): demandes de prise en charge de sinistres Incendie, Accidents, Risques Divers (IARD), de mise en jeu des garanties d'assurance et d'assistance des cartes bancaires;

- **l'accueil dans les bureaux** (2 dossiers), **la circulation de faux billets** (4 dossiers);

- **le domaine de compétence d'autres médiateurs** (3,8 %): 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.

Délais de traitement

La période concernée par ce compte-rendu court du 1^{er} janvier au 31 décembre 2015 pour les réclamations reçues par le Médiateur, et se termine le 28 février 2015 pour l'émission des derniers avis. Les dispositions de la loi MURCEF, applicables en 2015, fixent un délai de 2 mois aux médiateurs bancaires pour rendre leurs avis.

Temps de réponse des services pour l'envoi des pièces au Médiateur

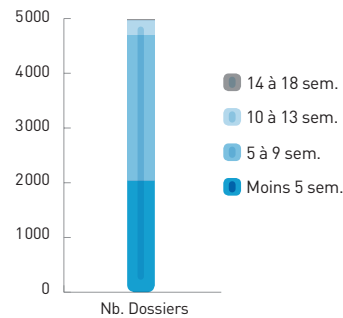
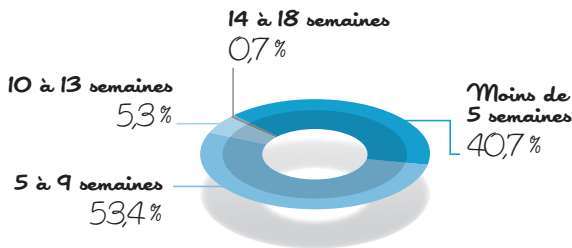
Le Médiateur ne peut débiter une médiation qu'après réception d'un dossier complet de la part du ou des services de La Banque Postale concernés.

Le temps moyen de réception des premières pièces nécessaires à l'instruction d'un dossier de médiation est de **18,7 jours**, à rapprocher de 20,5 jours en 2014, soit un raccourcissement du délai de 1,8 jour par dossier.

Le temps moyen d'attente de toutes les pièces demandées aux différents services pour pouvoir commencer l'instruction en médiation est de **19,4 jours** contre 22,1 jours en 2014, soit une amélioration de 2,7 jours.



Délais de traitement des litiges



Les temps de réponse des services sont en nette amélioration et se rapprochent de l'objectif de **15 jours**.

Délai global d'émission des avis à compter de la saisine des clients

Le délai global de traitement, mesuré entre la date de réception de la saisine du requérant et la date de l'émission de l'avis passe de 50,6 jours en 2014 à **39,7 jours** en 2015. Cette nette amélioration s'explique par la diminution du nombre de dossiers recevables et par l'amélioration du temps de réponse des services.

Le délai maximum de 2 mois fixé au Médiateur pour rendre ses avis est donc largement tenu, en moyenne, sur toutes les catégories de litiges.

Délai	Nb. Dossiers		Cumul
Moins 5 sem.	730	40,67 %	40,67 %
5 à 9 sem.	958	53,37 %	94,04 %
10 à 13 sem.	95	5,29 %	99,33 %
14 à 18 sem.	12	0,67 %	100,00 %
Total	1 795	100,00 %	

Les avis émis au-delà du délai de 2 mois (moins de 6 % des dossiers) correspondent à des dossiers complexes, pour lesquels un temps supplémentaire a été nécessaire pour obtenir des compléments d'information de la part de La Banque Postale.

Délai global d'émission des avis à compter de la saisine des clients

(Moyenne effectuée en calculant le nombre de jours entre la date de création du dossier et la date d'envoi de l'avis)

Identification	Nb. jours
Fonctionnement du compte	37,3
Moyens de paiement	36,0
Crédit immobilier	42,8
Crédit à la consommation	50,8
Épargne	43,8
Placements financiers/boursiers	46,0
Assurance prévoyance	39,5
Mandats et Western Union	43,8
Assurances IARD	40,5
Assurance santé	35,8
Autres	18,1
Moyenne globale	39,7

Répartition des temps de traitement en nombre de semaines

Le tableau ci-dessous représente le temps d'émission des avis en nombre de semaines, à compter de la saisine du réclamant.

Sur 1 795 dossiers éligibles, **plus de 94 % des avis ont été émis en moins de 2 mois** (84,48 % en 2014).



Éléments statistiques



Nature des conclusions

La proportion d'avis défavorables progresse pour la troisième année consécutive. Ils représentent 62,5 % des avis rendus en 2015 contre 56,3 % en 2014 et 48 % en 2013.

Cette augmentation d'avis défavorables (« sans moyens ») s'explique notamment par le fait que certains types de litiges à traitement rapide trouvent désormais une solution lors de l'envoi du dossier au service recours, alors qu'ils donnaient lieu précédemment à une demande de pièces et à un avis du Médiateur constatant l'extinction du litige (ex.: retards de clôtures de comptes, maintien à tort d'interdictions bancaires...).

Par ailleurs, du fait d'une étude plus approfondie par les centres financiers et d'une approche plus favorable aux clients, certains litiges, qui donnaient lieu à un avis favorable du Médiateur, ne lui sont plus soumis (exemple : contestation d'une opération carte par un client de bonne foi ayant fait l'objet d'un vol par ruse au distributeur).

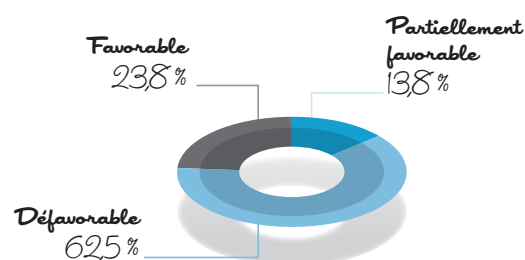
De ce fait, l'approche commerciale étant mieux prise en compte par les centres financiers, les litiges donnant lieu à un avis du Médiateur sont moins susceptibles de recevoir une réponse favorable.

Ce résultat s'explique enfin par la multiplication des saisines sur des domaines où le Médiateur refuse de s'immiscer en l'absence de faute de service de la Banque, parce qu'ils touchent à la politique tarifaire, commerciale ou risque de l'Établissement.

Les avis, favorables ou défavorables, sont soigneusement argumentés. Les avis défavorables font souvent office de pédagogie financière.

Conclusions	Nb.	%
Favorable	427	23,8 %
Partiellement favorable	247	13,8 %
Défavorable	1 121	62,5 %
Total	1 795	100,0 %

Nature des conclusions



Contestations d'avis

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

Les avis ont valeur de recommandation entre les parties. Le client ou La Banque Postale ne sont pas obligés d'accepter les conclusions formulées par le Médiateur et demeurent libres de porter le litige devant la juridiction compétente. Ces avis sont communiqués au réclamant et au service chargé de sa mise en œuvre.

Tous les avis émis en 2015 ont été suivis par La Banque Postale.

Les contestations d'avis par les clients donnent lieu à un nouvel examen par le Médiateur. Celui-ci peut être amené à réviser son avis si des éléments nouveaux sont portés à sa connaissance ; sinon il confirme sa conclusion et fait savoir au réclamant qu'il lui est possible d'agir en justice.

Une très large majorité des requérants ont accepté les conclusions des avis rendus. Sur 1 795 avis émis, seuls 78, soit 4,35 % ont donné lieu à contestation (dont 62 défavorables, 1 favorable, 15 partiellement favorables). Ainsi, dans près de 96 % des cas, l'avis a permis de régler définitivement le litige.



1 795

avis émis

Aspects financiers

Sur 1 795 avis émis, le Médiateur a proposé d'indemniser 376 dossiers (21 %) pour un montant total de 416 930,65 €, soit un montant moyen de 1 108 € par dossier indemnisé.

L'échelle des indemnisations va de 5 € à 40 750 €.

Les placements financiers et boursiers représentent près de 44 % des indemnisations.

Les moyens de paiement représentent plus de 16 % des dossiers indemnisés, l'Épargne plus de 15 %, le fonctionnement du compte plus de 8 %.

Les mandats et Western Union et le crédit immobilier constituent les autres principaux postes d'indemnisation.

Montant des indemnités proposées en 2015

Identification	Nb.	Somme	Minimum	Maximum	Moyenne
Fonctionnement du compte	77	34 429,0 €	10,0 €	6 923,0 €	447,1 €
Moyens de paiement	102	67 703,7 €	8,7 €	6 785,0 €	663,8 €
Crédit immobilier	27	25 529,2 €	5,0 €	8 436,0 €	945,5 €
Crédit à la consommation	4	3 716,6 €	60,0 €	3 144,0 €	929,1 €
Épargne	69	63 379,2 €	7,0 €	22 900,0 €	918,5 €
Placements financiers/ boursiers	56	183 166,6 €	5,0 €	40 750,0 €	3 270,8 €
Mandats et Western Union	31	30 424,0 €	15,0 €	5 000,0 €	981,4 €
Prévoyance	7	7 528,1 €	225,0 €	4 000,0 €	1 075,4 €
IARD	-	- €	- €	- €	- €
Assurance santé	2	650,0 €	100,0 €	550,0 €	325,0 €
Autres	1	404,3 €	404,3 €	404,3 €	404,3 €
Total	376	416 930,65 €	5,00 €	40 750,00 €	1 108,9 €



EXEMPLES DE MÉDIATION

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

FONCTIONNEMENT DU COMPTE COURANT

Formalisme de la diminution de l'autorisation de découvert

La diminution du découvert autorisé doit être portée à la connaissance du titulaire du compte dans son principe et dans son montant.

LE LITIGE

Monsieur T. reproche à La Banque Postale d'avoir diminué unilatéralement le montant de son autorisation de découvert.

L'ANALYSE

Le Médiateur relève que Monsieur T. a été informé de la baisse de son découvert autorisé par un courrier en date du 12 février 2015. Cette information a été renouvelée par mention sur le relevé de compte n° 3, édité le 4 mars 2015. Ce relevé mentionnait cependant toujours une autorisation de découvert de 4 000 €. Le nouveau montant, réduit à 1 200 €, a été indiqué pour la première fois sur le relevé n° 5 édité le 4 mai 2015. La Banque Postale estime que la modification est entrée en vigueur le 14 avril 2015, c'est-à-dire 21 jours avant que le titulaire du compte ait été informé du nouveau montant de son autorisation de découvert.

Le Médiateur rappelle que toute modification à la baisse initiée par La Banque Postale, n'entre en vigueur qu'un mois après que le titulaire du compte ait été informé, « *par courrier ou par une mention dans son relevé de compte* ». Cependant, il résulte clairement de l'article L 111-1 du Code de la consommation en son 1°, que l'information due au consommateur doit porter sur « *les caractéristiques essentielles du bien ou service* ». Le montant de l'autorisation de découvert fait partie de ces caractéristiques essentielles. Donc, l'information due à Monsieur T., qui fait courir le délai contractuel d'un mois, n'a été entièrement donnée que le 4 mai 2015. En conséquence, avant le 5 juin 2015, la diminution annoncée le 12 février 2015 seulement dans son principe et non précisée dans son montant, ne pouvait pas contractuellement entrer en vigueur.

La conclusion

→ Le Médiateur a donc émis l'avis de revoir à la hausse le montant de l'autorisation de découvert de Monsieur T.

MOYENS DE PAIEMENT

Devoir de vérification de l'authenticité de la signature apposée sur un chèque

La Banque ne peut s'exonérer de son obligation de vérification de la signature d'un chèque en invoquant le défaut de surveillance des formules de chèques par son client.

LE LITIGE

Madame C. conteste le débit d'un chèque de 3 900 € alors que la signature apposée sur le titre n'est pas la sienne. Elle précise qu'elle était hospitalisée au moment du débit.

L'ANALYSE

Le Médiateur a rappelé la position de la Cour de cassation qui qualifie de « chèque faux », un titre ne comportant pas la signature authentique du titulaire de compte. La Banque, même en l'absence de faute (signature parfaitement imitée) est tenue d'en rembourser le paiement. Toutefois, si une faute peut être reprochée au titulaire de compte, elle ne sera tenue qu'à un remboursement partiel. Au cas particulier, La Banque Postale reprochait à Madame C. un défaut de surveillance des formules de chèques pour se soustraire à son obligation de rembourser un chèque faux. Le Médiateur a estimé qu'avant de reprocher à sa cliente un défaut de surveillance alors qu'elle était en maison de retraite et qu'elle ne pouvait se déplacer, la Banque aurait dû vérifier la signature apposée sur le chèque, celle-ci étant totalement divergente du spécimen détenu dans ses services.

La conclusion

→ Le Médiateur a estimé qu'il était difficile de retenir à l'encontre de Madame C., compte tenu de sa situation, un défaut de surveillance et il a préconisé le remboursement de la somme de 3 900 €.



ÉCOUTE



Devoir d'information sur les conditions de fonctionnement d'une carte bancaire

La réponse donnée par un conseiller bancaire à un client qui formule une question doit être complète, même si celle-ci figure dans un document contractuel opposable à ce dernier.

LE LITIGE

Madame A. demande le remboursement d'une assurance souscrite auprès d'un loueur de véhicules, qu'elle n'aurait pas dû supporter si le conseiller l'avait correctement renseigné.

Madame A., devant régler par carte bancaire une caution de 2 500 € pour louer une voiture, a demandé à son conseiller bancaire si cette opération serait acceptée. Le solde de son compte était de 7 000 €. Ce dernier lui a répondu par l'affirmative, sans autre précision. Or, l'opération a été refusée et Madame A. a dû souscrire une assurance (35 € pendant 6 jours) pour pouvoir louer le véhicule. Elle demande donc la prise en charge de cette assurance par La Banque Postale, estimant avoir été mal renseignée par le conseiller.

L'ANALYSE

Le Médiateur constate que l'opération a été refusée en raison du dépassement du plafond d'achat par carte qui est de 3 000 € sur 30 jours glissants. En effet, le jour de l'opération, l'encours de la carte Visa de Madame A. était de 1 945 € et la demande d'autorisation pour un achat de 2 500 € a été refusée en raison du dépassement du plafond précité. Madame A. aurait dû contacter La Banque Postale pour demander une augmentation exceptionnelle du plafond.

Le Médiateur a considéré que, même si le plafond d'achat était précisé dans le document accompagnant la remise de la carte (argument invoqué par le conseiller bancaire pour se défendre de toute erreur), le conseiller sollicité par Madame A. avait l'obligation de lui fournir une réponse complète.

La conclusion

→ En ne lui rappelant pas le plafond d'achat par carte et la possibilité d'en demander la hausse en raison d'un achat important, le Médiateur a estimé que le conseiller avait failli à son devoir d'information exhaustive. Il a, en conséquence, préconisé le remboursement de l'assurance inutilement réglée par Madame A., soit 210 €.



Achats au profit d'une société mise en liquidation judiciaire

Un achat effectué par carte bancaire au profit d'une société mise en liquidation judiciaire ne peut être remboursé par la Banque que si le règlement de l'opération est postérieur à la décision de justice.

LE LITIGE

Mademoiselle T. saisit le Médiateur afin de demander le remboursement d'un achat effectué au profit d'une société de vente par Internet. En effet, elle estime que la liquidation judiciaire de la société, intervenue en mars 2015, lui permet de faire opposition au paiement de l'achat, réalisé en octobre 2014, l'objet acheté ne lui ayant pas été livré.

L'ANALYSE

La règle générale applicable aux opérations par carte est l'irrévocabilité. Cependant, le législateur a prévu la possibilité, comme cela existe en matière de chèque, de contester une opération effectuée par carte en cas de redressement ou de liquidation judiciaire de la société bénéficiaire.

Encore faut-il, comme l'ont rappelé à plusieurs reprises, tant la DGCCRF que la Cour de cassation, que la liquidation judiciaire soit prononcée avant que le règlement ne soit effectué au profit de la banque bénéficiaire. À défaut, la Banque n'est pas tenue de rembourser l'opération contestée. Il appartient, dans ce cas, à la victime de faire valoir sa créance auprès du liquidateur judiciaire.

En l'occurrence, le Médiateur a constaté que le règlement de l'opération a été effectué le lendemain de l'achat au profit de la banque bénéficiaire, soit plusieurs mois avant la mise en liquidation de la société.

La conclusion

→ Dès lors, le Médiateur a considéré que l'opposition au paiement n'est pas recevable et que La Banque Postale n'est pas tenue de rembourser l'achat.



EXEMPLES DE MÉDIATION

Escroqueries à la carte bancaire

Afin d'éviter d'être l'objet d'une escroquerie par carte bancaire, il est impératif de conserver secrets le numéro de son code confidentiel et les autres éléments de sa carte (numéro de carte, date de validité, cryptogramme) qu'aucun tiers n'est habilité à obtenir.

LE LITIGE

Madame P. saisit le Médiateur en demandant le remboursement par La Banque Postale d'un achat effectué à l'aide des coordonnées de sa carte. Elle reconnaît avoir fourni à un escroc, s'étant fait passer pour un policier, le numéro de sa carte bancaire ainsi que le cryptogramme visuel.

L'ANALYSE

Comme le rappelle régulièrement La Banque Postale sur son site Internet, ni ses agents, ni des tiers, y compris les forces de police ou de gendarmerie, ne sont habilités à obtenir des informations sur la carte. En fournissant ces éléments qui doivent rester confidentiels, y compris à l'égard de personnes de l'entourage proche, le titulaire du compte engage sa responsabilité.

En l'occurrence, le Médiateur a constaté que Madame P. a révélé des informations confidentielles à un tiers. De surcroît, l'achat contesté a fait l'objet de l'envoi d'un SMS sur le téléphone portable de la requérante. Or, l'utilisation de cette procédure, appelée « 3D Secure », qui permet de valider un achat sur Internet à la suite de la réception d'un numéro unique transmis par SMS sur le téléphone portable du porteur de la carte, a la même valeur que la composition du code confidentiel.

La conclusion

→ Dès lors, le Médiateur a considéré que la requérante n'est pas fondée à obtenir le remboursement de l'achat par La Banque Postale.



ÉPARGNE

Utilisation des droits à prêt épargne logement

Le conseiller bancaire doit s'assurer, lorsqu'un client souhaite obtenir un prêt épargne logement pour le financement de travaux et le paiement de la prime d'épargne, que ces travaux sont éligibles au financement par un prêt épargne logement.

LE LITIGE

Monsieur B. clôture son Plan d'Épargne Logement (PEL) en septembre 2014 et dépose, en janvier 2015, une demande de prêt épargne logement en fournissant les devis des travaux qu'il souhaite financer partiellement par ce prêt. Sans réponse de La Banque Postale, il dépose une nouvelle demande en juin 2015. Monsieur B. apprend, en septembre 2015, que la demande de prêt a été refusée car aucun des travaux mentionnés dans les devis fournis ne peut être financé au moyen d'un prêt épargne logement. Monsieur B. a ainsi perdu le bénéfice de la prime d'épargne, car la demande de prêt doit être formulée dans le délai d'un an après la clôture du plan et il était trop tard, lorsqu'il a été informé des raisons du refus de prêt, pour déposer une nouvelle demande conforme à la réglementation de l'épargne logement.

L'ANALYSE

Le Médiateur a constaté que la conseillère avait été informée dès le mois de juillet 2015 qu'aucun des éléments du devis contenus dans la demande de prêt ne pouvait être financé au moyen d'un prêt épargne logement. Il considère qu'elle aurait dû vérifier, préalablement à la transmission d'une demande de prêt épargne logement au service Crédit de la Banque, la conformité des travaux à financer avec la réglementation. De plus, le délai entre le dépôt de la première demande de prêt (janvier 2015) et la réponse négative (septembre 2015), faite par téléphone au demandeur, est excessif et a concouru à priver Monsieur B. du versement de la prime d'épargne.

La conclusion

→ Le Médiateur a préconisé le versement à Monsieur B. d'une somme équivalente au montant brut de cette prime, qu'il aurait dû obtenir s'il avait été mieux conseillé.



Ouverture de compte relais pour les sommes en dépassement de plafond

Les versements effectués sur un Livret A ne peuvent porter le montant inscrit au-delà d'un plafond fixé. Le plafond peut être dépassé, uniquement, par la capitalisation des intérêts qui continuent à être produits année après année.

LE LITIGE

Madame A. reproche à La Banque Postale d'avoir transféré sur un compte relais une somme en dépassement de plafond en fin d'année 2014, alors que son Livret A a été ouvert le 12 avril 1985 et qu'aucun versement dépassant le plafond fiscalement admis n'a été effectué. Madame A. produit le document d'ouverture de son Livret A.

L'ANALYSE

Le Médiateur rappelle que tous les versements peuvent être enregistrés sur le livret A jusqu'à concurrence du plafond fixé (article L. 221-4 du Code monétaire et financier) et que les intérêts s'ajoutent au capital et se transforment eux-mêmes en capital productif d'intérêts au 1^{er} janvier suivant. Ainsi, un livret porté au plafond par les versements de l'épargnant et par la capitalisation annuelle des intérêts, ne peut plus recevoir de versement. Ce plafond peut être dépassé, uniquement, par la capitalisation des intérêts qui continuent à être produits année après année bien que le plafond ait été atteint.

Le Médiateur informe Madame A. que l'administration fiscale a appelé l'attention de La Banque Postale sur la nécessité de corriger la situation des Livrets A dont le solde dépasse le plafond autorisé par la réglementation.

Le Médiateur constate, dans le dossier de Madame A., que le Livret A physique a été déclaré perdu en 2009 et que, par mesure de sécurité, il a été renuméroté par La Banque Postale le 17 décembre 2009. La renumérotation a engendré la modification de la date d'ouverture du livret au 17 décembre 2009. Le solde du Livret A au 21 novembre 2014 (24 562,72 €) est apparu en dépassement de plafond réglementaire car le solde du Livret A, calculé en fonction de la date d'ouverture, ne pouvait excéder 23 310,14 €.

La conclusion

→ Au regard du document original d'ouverture produit par Madame A. et daté du 12 avril 1985, le Médiateur a émis l'avis que la date d'ouverture du Livret A soit modifiée afin que la somme versée sur le compte relais soit réintégrée.

EXEMPLES DE MÉDIATION

CRÉDIT IMMOBILIER

Suivi des décaissements successifs d'un prêt dans le cadre d'une vente en état futur d'achèvement (VEFA)

La Banque doit s'informer périodiquement des raisons de l'absence de demande de décaissement d'un faible reliquat de prêt.

LE LITIGE

Monsieur D. s'adresse au Médiateur pour obtenir le remboursement des intérêts payés pendant plus de deux ans avant que son prêt n'entre en amortissement.

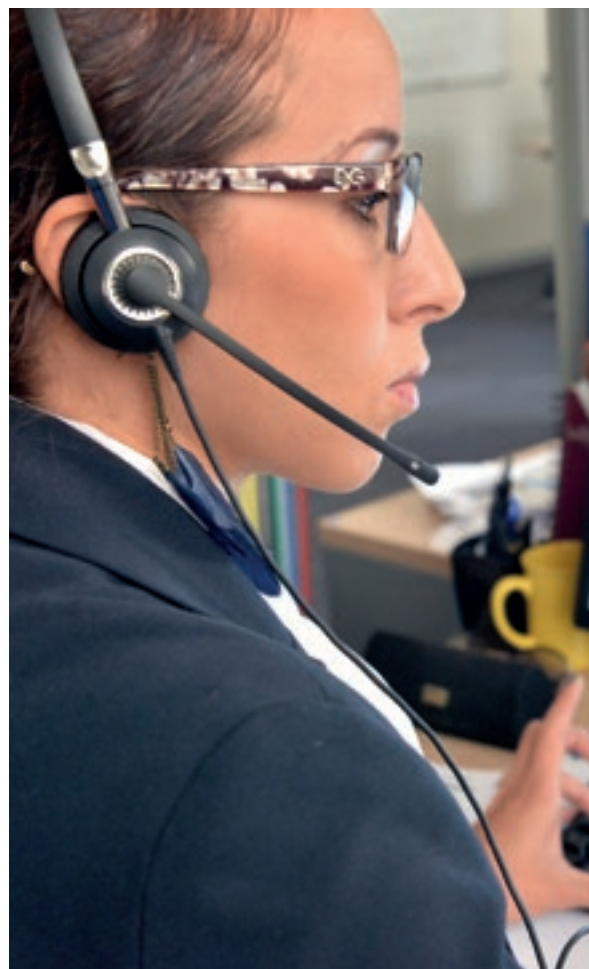
L'emprunteur a fait l'acquisition d'un bien dans le cadre d'une vente en état futur d'achèvement. Généralement, lors de ce type d'acquisition, l'emprunteur s'acquitte du montant des intérêts calculés au taux du prêt pour chaque décaissement effectué au fur et à mesure de la construction du bien. Cependant, au cas particulier, Monsieur D. avait averti le Conseiller Spécialisé en Immobilier (CSI) que l'acquisition se ferait sans délai car la construction était achevée. Malgré cette information, l'emprunteur a payé des intérêts pendant 32 mois avant que La Banque Postale ne réduise le montant du prêt aux sommes effectivement décaissées et que débute l'amortissement du prêt. Monsieur D. demande le remboursement de ces intérêts s'élevant à la somme de 7 024,91 €.

L'ANALYSE

Le Médiateur a constaté que le prêt souscrit par Monsieur D. avait été décaissé partiellement pour un montant de 95 412 € le 18 décembre 2012 alors que le montant souscrit était de 107 912 €. Il restait donc un montant de 12 500 € à verser à l'emprunteur pour que le prêt soit totalement décaissé et entre en amortissement. Les conditions générales de l'offre de prêt précisent: « à compter du premier déblocage des fonds, La Banque Postale percevra des intérêts calculés au taux du prêt sur les montants effectivement débloqués, et ce jusqu'au versement total du prêt (date à laquelle débutera l'amortissement du prêt). En tout état de cause, au bout de 24 mois à compter de la date d'acceptation de l'offre par l'emprunteur, et sauf demande expresse de la part de l'emprunteur, le nominal du prêt sera réduit aux montants effectivement débloqués et le prêt commencera à être amorti ». À la suite de la réclamation de l'emprunteur demandant le remboursement des intérêts perçus pendant plus de 30 mois, La Banque Postale a remboursé les intérêts perçus du vingt-cinquième mois à la date d'entrée en amortissement du prêt. Le Médiateur a estimé cette restitution insuffisante car La Banque Postale aurait dû, avant la fin du délai de 24 mois, s'enquérir des raisons de l'absence de demande de versement du reliquat du prêt. Il a cependant retenu une part de responsabilité de l'emprunteur qui n'avait pas répondu aux demandes de communication de la copie de l'acte de vente et n'avait pas transmis les factures acquittées qui lui avaient été réclamées.

La conclusion

→ Le Médiateur a en conséquence préconisé le remboursement de la moitié des intérêts réglés avant l'entrée en amortissement du prêt.





Les modalités de recouvrement des intérêts reportés d'un crédit immobilier

Les emprunteurs doivent être clairement informés des modalités de recouvrement des intérêts reportés.

LE LITIGE

Madame D. et Monsieur G. sollicitent l'intervention du Médiateur afin d'obtenir un dédommagement pour le préjudice financier occasionné par le différé d'amortissement supplémentaire imposé par la société de crédit. Lors de la souscription de leur crédit immobilier le 30 janvier 2012, Madame D. et Monsieur G. ont opté pour un différé des intérêts intercalaires puis pour un report d'amortissement et d'intérêts de six mois. Le déblocage total des fonds étant intervenu en février 2013, le prêt devait entrer en amortissement en septembre 2013. Or, la société a échelonné le remboursement des intérêts intercalaires sur une période de 24 mois afin que les emprunteurs aient une échéance constante de 799,21 €. Le prêt n'est donc entré en amortissement qu'en septembre 2015. Madame D. et Monsieur G. font valoir qu'ils n'ont pas été informés de ces modalités de recouvrement.

L'ANALYSE

Le Médiateur relève que les modalités de remboursement des intérêts différés ne sont pas prévues aux conditions générales et particulières de l'offre de prêt. Il soulève le fait qu'il n'a pas obtenu les explications du conseiller qui a pu transmettre oralement les informations aux emprunteurs.

Le Médiateur constate qu'aucun élément ne permet d'attester que les emprunteurs ont opté pour un report de paiement des intérêts en sachant que l'entrée en amortissement de leur prêt serait retardée durant la période de remboursement des intérêts reportés et que les intérêts du prêt leur seraient facturés durant cette période.

Le Médiateur estime que Madame D. et Monsieur G. ont, toutefois, manqué de rigueur en ne s'interrogeant pas sur les conséquences d'un report des intérêts.

La conclusion

→ Le Médiateur en conclut que Madame D. et Monsieur G. ont honoré des intérêts sur une période de deux ans alors qu'il aurait été possible d'ajouter les intérêts reportés au capital ou au montant de la mensualité sur toute la durée du prêt. Prenant en considération le manque de rigueur des emprunteurs, le Médiateur a émis l'avis que la société de crédit prenne en charge une somme équivalente aux 2/3 des intérêts supplémentaires honorés et qu'elle procède avec cette somme à un remboursement anticipé partiel sans frais du prêt, avec diminution de la durée.



EXEMPLES DE MÉDIATION

CRÉDIT À LA CONSOMMATION

Obligation de mise en garde concernant le contrat d'assurance proposé dans le cadre d'un crédit à la consommation

Le banquier qui propose à son client d'adhérer au contrat groupe doit l'éclairer sur l'adéquation des risques couverts à sa situation personnelle, la simple remise de la notice d'information ne suffisant pas.

LE LITIGE

Madame A. reproche à la conseillère bancaire de ne pas avoir satisfait à son obligation de mise en garde concernant le contrat d'assurance proposé lors de la souscription par elle et son époux de deux contrats de crédit à la consommation. Monsieur A. est décédé et l'assurance a refusé de prendre en charge les échéances des prêts pour fausse déclaration sur le fondement de l'article L. 113-8 du Code des assurances. Monsieur A. a déclaré à l'adhésion « *ne pas être à ce jour en arrêt de travail total ou partiel, ne pas être et/ou ne pas avoir été atteint, durant les 3 dernières années, d'une ou des affections ayant provoqué soit des arrêts de travail, soit des traitements, soit les deux, d'une durée supérieure à 30 jours, ou une hospitalisation de plus de 7 jours consécutifs, ne pas être titulaire d'une rente ou d'une pension d'invalidité* » et n'a donc pas demandé à recevoir un questionnaire de santé. Madame A. estime que la conseillère aurait dû les mettre en garde sur ce paragraphe lors de la souscription de leurs prêts.

L'ANALYSE

Le Médiateur rappelle que le banquier est tenu d'une obligation de mise en garde en matière d'assurance de prêt. La Cour de cassation (2 mars 2015) précise que « *le banquier qui propose à son client d'adhérer au contrat groupe doit l'éclairer sur l'adéquation des risques couverts à sa situation personnelle, la simple remise de la notice d'information ne suffisant pas* ». Cette obligation est, toutefois, limitée en cas de fausse déclaration intentionnelle de l'assuré (article L. 113-8 du Code des assurances). Le manquement par la banque à son devoir de mise en garde s'apprécie ainsi au cas par cas.

Le Médiateur a interrogé la conseillère qui a affirmé avoir lu et expliqué aux emprunteurs la clause relative à la déclaration de santé et qu'elle n'avait pas connaissance des antécédents médicaux de Monsieur A. Le dossier client ne fait aucunement mention des antécédents médicaux de Monsieur A.

La conclusion

→ Le Médiateur estime que la conseillère a certes l'obligation d'éclairer les clients sur l'adéquation des risques couverts par rapport à leur situation personnelle, mais qu'elle n'a pas la possibilité de vérifier les déclarations des emprunteurs. Le Médiateur considère qu'il appartenait aux emprunteurs de prendre connaissance de leurs offres de prêt, de les examiner dans leur ensemble et de poser toute question utile à la conseillère avant de les signer.





ASSURANCE SANTÉ

Conditions de souscription d'une complémentaire santé

Les conseillers doivent vérifier que la proposition du contrat de mutuelle est en adéquation avec les besoins du client.

LE LITIGE

Madame L. reproche à sa conseillère de lui avoir fait souscrire une complémentaire santé qui ne lui a été d'aucune utilité. Elle précise avoir contracté cette mutuelle car la conseillère lui a annoncé qu'elle bénéficierait de l'ACS (Aide au paiement d'une Complémentaire Santé). Sa demande d'ACS envoyée à la CPAM lui a été refusée car ses revenus dépassaient le plafond. La Banque Postale Assurance Santé a refusé de résilier la complémentaire santé avant qu'elle ne prenne effet. La cliente estime que la complémentaire santé n'aurait pas dû être conclue avant d'obtenir l'accord de la CPAM, d'autant plus qu'elle est en situation de surendettement. Madame L. demande donc à obtenir le remboursement des cotisations versées.

L'ANALYSE

La conseillère qui a été interrogée relate avoir cherché à aider Madame L. en lui proposant une complémentaire santé alors qu'elle n'en bénéficiait pas et précise l'avoir accompagnée dans ses démarches auprès de la CPAM.

Le Médiateur a appris auprès de La Banque Postale Assurance Santé que le client devait souscrire à une complémentaire santé avant de demander à bénéficier de l'ACS, ce qui n'est plus le cas aujourd'hui. Le client sait, au moment où il souscrit à une complémentaire, s'il peut ou non bénéficier de l'ACS.

La conclusion

→ Madame L. n'avait, certes, aucune obligation de souscrire l'assurance santé. Cependant, le Médiateur estime imprudent de demander à une cliente en situation de surendettement de souscrire à une complémentaire santé avant même de savoir si l'ACS, condition sine qua non de souscription, lui sera accordée. Il aurait été raisonnable de s'assurer que Madame L. pouvait réellement bénéficier de l'ACS. C'est pourquoi, le Médiateur a émis l'avis que La Banque Postale verse à Madame L. la somme de 550 € qu'elle aurait pu obtenir au titre de l'ACS.

PLACEMENTS

Devoir d'information du conseiller sur les conditions d'application d'un taux promotionnel dans le cadre d'un versement sur un contrat d'assurance-vie

Le conseiller doit vérifier les conditions exactes d'une offre de taux promotionnel et en informer son client, avant de lui faire signer une demande de versement sur son contrat d'assurance-vie.

LE LITIGE

Monsieur D. reproche au conseiller spécialisé en patrimoine de ne pas avoir respecté les termes de la proposition commerciale qui lui a été faite lors de son entretien fin 2008 où il devait bénéficier d'un taux promotionnel de 4,75 % au titre du versement sur son contrat d'assurance-vie. Observant, sur un relevé annuel de situation de son contrat, que son épargne a bénéficié pour 2009 d'une revalorisation de 3,35 % seulement, Monsieur D. considère être victime d'une information erronée et demande en conséquence à La Banque Postale de l'indemniser pour le préjudice subi, qu'il estime à 350 €.

L'ANALYSE

Le taux promotionnel de 4,75 % net de frais, garanti jusqu'au 31 décembre 2009, auquel fait référence Monsieur D., concernait les versements effectués sur des contrats GMO, quelle que soit la formule, entre le 2 janvier et le 28 février 2009 inclus. Or, la demande de versement ultérieur ayant été signée fin décembre 2008, le taux promotionnel de 4,75 % ne pouvait pas s'appliquer en l'espèce.

Entre le 3 novembre et le 31 décembre 2008, les versements effectués sur un contrat « GMO Poste Avenir » bénéficiaient d'un taux promotionnel de 5 % net de frais, garanti jusqu'au 31 décembre 2009, si au moins 20 % du versement était investi en unités de compte. Le versement de fin décembre 2008 ayant été réalisé sur un support 100 % euros, il était exclu de cette offre.

Au cas d'espèce, deux offres se sont succédées entre décembre 2008 et janvier 2009, avec des conditions spécifiques qui requéraient une attention particulière de la part du conseiller.

La conclusion

→ Ne pouvant s'assurer de la précision des informations délivrées en entretien à Monsieur D. sur les conditions de rémunération de son versement, le Médiateur a émis l'avis que La Banque Postale demande aux services de CNP Assurances de calculer la rémunération que le client aurait obtenue pour un versement de 25 000 € sur la base d'un rendement de 4,75 % net de frais, et lui fasse remettre le complément de rémunération qui en résulte.

EXEMPLES DE MÉDIATION

Devoir de conseil et d'information lors de la souscription d'unités de FCPI

Le défaut de conseil et d'information avancé par les clients n'est pas toujours avéré.

LE LITIGE

Madame L. conteste la qualité des informations délivrées par le conseiller spécialisé en patrimoine de La Banque Postale lors de la souscription d'unités d'un Fonds Commun de Placements dans l'Innovation (FCPI). La cliente estime ne pas avoir été convenablement informée des risques encourus, le conseiller ayant seulement évoqué la réduction d'impôt dont elle pouvait bénéficier. Ce dernier relate pour sa part, avoir pris soin d'exposer la nature de ce placement, son orientation mais aussi le risque inhérent à ce type de produit. Observant une moins-value potentielle sur son investissement, Madame L. demande à La Banque Postale de l'indemniser.

L'ANALYSE

Le Médiateur a observé que la cliente ne contestait pas avoir reçu la notice d'information afférente à ce Fonds, laquelle alerte les souscripteurs, sous la forme d'un avertissement, sur « les risques spécifiques qui s'attachent aux FCPI dont au moins 60 % de l'actif doit être investi dans des sociétés présentant un caractère innovant, ayant moins de 500 salariés ». Cet avertissement rappelle également que « l'Autorité des Marchés Financiers attire l'attention des souscripteurs sur le fait que la valeur liquidative des FCPI peut ne pas refléter dans un sens ou dans un autre le potentiel des actifs en portefeuille sur la durée de vie du Fonds, et ne pas tenir compte de l'évolution possible de leur valeur ».

La conclusion

→ Ce n'est finalement que plus de dix ans après la souscription d'unités de FCPI que Madame L. a mis en cause la qualité des conseils prodigués alors que les suggestions du conseiller paraissaient fondées dans une optique de diversification à long terme des placements de la cliente, au regard de ses objectifs, de son portefeuille et plus encore de son patrimoine. Le Médiateur a dès lors été sans moyens pour demander à La Banque Postale d'indemniser Madame L. pour la moins-value potentielle qu'elle pouvait observer.

Contestation des délais de règlement de FCPI

Le processus de liquidation d'un FCPI relève de la société de gestion.

LE LITIGE

Monsieur G. dénonce les délais observés par la société de gestion pour procéder aux opérations de liquidation et de règlement de plusieurs FCPI dont il a souscrit des unités. Le client rappelle que la durée de vie de ces placements est de 8 ans à compter de leur constitution, prorogeable par période

d'un an à deux reprises, alors qu'aucun de ces FCPI n'a été liquidé dans la limite des 10 ans. Monsieur G. demande en conséquence à La Banque Postale de lui restituer ses avoirs dans les meilleurs délais.

L'ANALYSE

La société de gestion concernée a adopté une stratégie de diversification de risque géographique, sectoriel et en phase de développement des sociétés dans lesquelles elle a investi, afin de mieux contrôler le niveau global de risque encouru. Cependant, la faible liquidité des marchés des entreprises non cotées dans un environnement économique tendu a réduit les possibilités d'obtenir des niveaux de valorisation appréciables lors de la vente des participations détenues, ce qui l'a conduit à prolonger la vie de ces fonds. Le Médiateur a observé que la société de gestion a pris soin d'informer les porteurs de parts, dans les délais réglementaires, des opérations de pré-liquidation et de liquidation de ces Fonds mais aussi que les demandes de rachat ne pouvaient plus être prises en compte pendant la période de liquidation, conformément au règlement des Fonds en question. Il était également précisé que des acomptes seraient versés au cours de l'année 2015 puis en 2016 et si nécessaire, au fil de l'eau au fur et à mesure des cessions des derniers éléments en portefeuille.

La conclusion

→ Ne pouvant remettre en cause les décisions d'ouvrir une période de pré-liquidation puis de dissolution et de liquidation d'un FCPI qui relèvent de la société de gestion, le Médiateur s'est déclaré sans moyens pour interférer dans ce processus et demander à La Banque Postale de restituer les sommes investies à Monsieur G. indépendamment du calendrier des opérations de liquidation.

Appréciation d'ordre général sur l'évolution des litiges

Les premiers mois de l'année 2016 montrent que l'activité de médiation a atteint son niveau maximum en 2015, et qu'elle ne devrait plus se développer au rythme des années passées. Il est vrai que la médiation des litiges bancaires existe depuis 1995 au sein du Groupe La Poste et il est probable qu'elle soit arrivée à maturité.

La nécessité pour les requérants d'épuiser toutes les voies de recours avant d'en appeler au Médiateur, conformément aux nouvelles dispositions du Code de la consommation, permet au Service Relation Clientèle de désamorcer un nombre plus important de litiges, en amont de la médiation. En outre, les recommandations formulées depuis plusieurs années par le Médiateur à partir de son expérience du traitement des litiges, et très majoritairement mises en œuvre par La Banque Postale, ont mis un terme aux litiges les plus récurrents.

Enfin, plusieurs mesures d'organisation en cours, comme la spécialisation de quelques centres financiers dans le traitement des réclamations, la professionnalisation bancaire des acteurs du Réseau des bureaux de poste, le renforcement des actions de protection des clientèles fragiles, la création de numéros de téléphone dédiés à la prise en charge des réclamations bancaires, devraient améliorer encore significativement la qualité des services et diminuer les sources d'insatisfaction.

Le niveau d'activité 2016 restera donc très dépendant de celui de La Banque Postale. On devra encore probablement compter sur une forte activité du crédit, liée à l'élargissement des conditions d'octroi du prêt à taux zéro (PTZ) et à la persistance de taux historiquement bas ; il faut s'attendre à une montée en charge progressive de l'activité aux personnes morales. On ne maîtrise pas l'impact de l'évolution de la situation économique, des modifications de l'environnement réglementaire, ou des demandes particulières venant des autorités de tutelle, comme ce fut le cas en 2015.

Il est à ce stade difficile d'anticiper quelle sera l'incidence sur le comportement des consommateurs de la réforme de la médiation des litiges de consommation, en particulier l'utilisation que feront les clients de l'élargissement de la saisine en ligne, par l'envoi des pièces justificatives jointes au courrier de saisine ; ou encore l'influence de la communication éventuelle des pouvoirs publics ou des associations de consommateurs sur le nouveau dispositif de médiation.

À cet égard, et au-delà de la stricte activité de traitement des litiges, les travaux se poursuivront en 2016 pour adapter le site Internet du Médiateur, mettre à jour les plaquettes d'information du Médiateur incluant l'adresse de son site Internet, signer la convention-type avec le Médiateur de l'AMF, s'assurer que toutes les filiales de La Banque Postale affichent sur leur site, dans leurs conventions de compte et plaquettes tarifaires, sur leurs contrats, l'existence et les coordonnées à la fois postale et électronique du Médiateur.



Recommandations du Médiateur



Le Médiateur met à profit sa connaissance des litiges pour signaler à La Banque Postale les dysfonctionnements rencontrés et proposer les 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 2 novembre 2015, six propositions pour l'amélioration des services, adressées au Président du Directoire de La Banque Postale. La Banque Postale a répondu le 26 février 2016 à chacune des recommandations.

Conditions d'enregistrement, en centre financier, des oppositions déposées en bureau de poste sur des formules de chèque bien identifiées

Le Médiateur a été saisi, à plusieurs reprises, de réclamations de clients qui reprochent à La Banque Postale d'avoir refusé le paiement de chèques régulièrement émis. Ce refus intervient à la suite d'une opposition au paiement formulée pour un ou plusieurs numéros de formules bien identifiées par le titulaire de compte lors de son dépôt en bureau de poste.

Les centres financiers précisent que lorsqu'ils sont avertis qu'une opposition a été déposée en bureau de poste, ils procèdent immédiatement au blocage des trois derniers chèquiers dont les formules n'ont pas été présentées au paiement en attendant de recevoir le formulaire déposé en bureau de poste. Cette pratique conduit à refuser le paiement de chèques régulièrement émis entre la date de dépôt de l'opposition en bureau de poste et la date de réception et de traitement du document reçu. Les clients font part de leur totale incompréhension de ces rejets alors qu'ils ont bien précisé le numéro des formules concernées sur l'imprimé rempli et déposé au bureau de poste.

Le Médiateur a souligné, dans le rapport 2013, cette pratique génératrice d'un fort mécontentement de la part des clients subissant le courroux et la suspicion des bénéficiaires de chèques dont le paiement a été rejeté à tort pour opposition du tireur. La Banque Postale avait précisé qu'une demande d'évolution des outils allait être présentée afin de renforcer la qualité de service et la satisfaction client tout en améliorant la maîtrise des risques. Or, cette modification n'a pas encore été mise en œuvre. Il paraît donc indispensable de prendre les mesures propres à mettre fin, rapidement, à cette pratique irrégulière et répréhensible (rejet de chèques valablement émis pour un motif non fondé).

Réponse de La Banque Postale

→ Lorsque le client se présentant en bureau de poste connaît les numéros de formules perdues ou volées pour lesquelles il souhaite faire opposition, le centre financier enregistre l'opposition pour les formules données sur la base des éléments transmis par le bureau de poste.

Il s'avère toutefois que le centre financier n'a pas toujours connaissance du détail des numéros de formules lors de la prise en charge de la demande d'opposition. Dans ce cas de figure et afin de préserver au mieux les intérêts de chacun, le centre financier enregistre l'opposition sur les 3 dernières commandes de chèquiers comme cela est le cas lorsque le client ne connaît pas les numéros de formules concernées.

La Banque Postale, en synergie avec le Réseau La Poste, travaille sur le sujet afin d'améliorer la prise en charge des clients en bureau de poste notamment lors d'une demande d'opposition.

Indépendance

Demandes de médiation
relatives à La Banque Postale



Par ailleurs, une demande d'évolution du système d'information a été formulée en vue d'améliorer la qualité des éléments transmis du bureau de poste vers le centre financier.

Pratique du paiement de chèques émis d'un compte clos sur un autre compte actif

Le Médiateur a été saisi, à plusieurs reprises, par des clients se plaignant de la présentation au paiement d'un chèque, émis sur un compte clos, sur leur autre compte actif.

Il arrive, en effet, que des clients ayant demandé la clôture de leur compte oublient qu'un des chèques émis sur ce compte n'a toujours pas été débité. Lorsque le chèque se présente à l'encaissement sur le compte clos et que l'émetteur dispose d'un autre compte actif, certains centres financiers débitent le chèque sur cet autre compte pour éviter les désagréments d'une interdiction bancaire. Cette pratique n'est pas réglementaire, même si le client en est informé au préalable par le centre financier.

Par conséquent, il paraîtrait souhaitable que La Banque Postale informe les centres financiers que cette pratique n'est pas réglementaire avant que celle-ci ne se généralise.

Réponse de La Banque Postale

→ La Banque Postale a informé ses Services Risques de ne pas procéder ainsi.

Dans le cas d'un chèque se présentant dans les 13 mois suivant la clôture du compte sur lequel il est tiré, il est demandé à ces services d'appeler le client si son numéro de téléphone est connu ou, à défaut, de lui adresser un courrier, ceci afin de se conformer aux dispositions de l'article 312-1-7 du Code monétaire et financier.

Au-delà du délai de 13 mois, aucune action n'est effectuée.

Information par La Banque Postale Financement de la régularisation des impayés à La Banque Postale

Le Médiateur a été saisi, à plusieurs reprises, par des clients qui se plaignent d'apparaître toujours en impayé dans leur espace Banque en Ligne concernant un crédit à la consommation alors qu'en réalité l'incident de paiement a été résolu avec La Banque Postale Financement.

D'après la cellule Banque en Ligne de La Banque Postale, il semblerait que La Banque Postale Financement ne transmette pas ou plus à La Banque Postale de listing concernant la régularisation des impayés. Cette anomalie empêche les clients, toujours considérés en impayé sur la Banque en Ligne, de souscrire un nouveau crédit à la consommation par l'intermédiaire de leur conseiller en bureau de poste et peut avoir des répercussions sur le fonctionnement du compte en ce qui concerne l'octroi de découvert autorisé.

Afin de pallier ces désagréments, il serait souhaitable que La Banque Postale Financement informe La Banque Postale de la régularisation des incidents de paiement afin qu'une mise à jour soit effectuée sur la Banque en Ligne.

Réponse de La Banque Postale

→ À l'occasion de réclamations clients et des investigations associées, nous avons en effet pu constater une désynchronisation des systèmes d'informations de la maison mère et de sa filiale.

Même si ces cas restent très limités, il a été décidé de mettre en place un correctif qui interviendra dès février 2016.

À cette date, un développement informatique permettra d'aligner les informations clients portées dans les systèmes d'informations de La Banque Postale et La Banque Postale Financement, ce qui devrait permettre de pallier définitivement ces désagréments.



Recommandations du Médiateur

Preuve des transactions par carte bancaire

Le Médiateur est régulièrement saisi de litiges portant sur des opérations carte (retraits ou achats).

Dans le cas des cartes dotées d'une puce de type EMV (Europay Mastercard Visa), c'est-à-dire toutes les cartes de La Banque Postale à l'exception des cartes de retrait 24/24, 24 Plus et Épargne, chaque transaction, effectuée à l'aide de la carte physique et donnant lieu à une lecture de la puce, génère un numéro d'ordre dit « ATC » (Application Transaction Counter).

Les numéros d'ordre se suivent selon une séquence identique pour chaque carte : de 00A à 00F, puis de 010 à 019, puis de 01A à 01F, puis de 020 à 029, etc.

Cette numérotation permet de déceler l'utilisation de fausses cartes. En effet, le fait que l'ATC généré par une opération contestée soit dans la même série que celle des ATC des autres opérations réalisées par le réclamant, ou dans la série suivante prouve généralement que la carte utilisée est celle du réclamant. Pour que cela ne soit pas le cas, il faudrait que la carte ait été volée et que l'auteur du vol ait implanté la puce sur une fausse carte.

D'un point de vue juridique, la preuve doit être apportée par la continuité de la numérotation. Or, les numéros ATC ne sont pas enregistrés sur les listages recensant les opérations effectuées avec une carte. Ceci oblige le Centre National de la Monétique à reporter manuellement ces numéros sur les listages. Ces informations manuelles, suffisantes pour apporter la preuve de la continuité des opérations et étayer l'avis du Médiateur, ne sont pas toujours acceptées par les tribunaux, de sorte qu'il peut arriver qu'un réclamant débouté par le Médiateur obtienne gain de cause auprès d'un tribunal ou d'un juge de proximité.

Aussi, afin de renforcer les éléments de preuve des opérations, il serait souhaitable que les numéros ATC soient introduits informatiquement sur les listes « recherches d'opérations » produites par le Centre National de la Monétique.

Réponse de La Banque Postale

→ Dans le cadre du traitement des dossiers de contestation d'opérations CB émanant de clients, La Banque Postale ne dispose actuellement que de moyens manuels pour effectuer les recherches de litige sur la base du numéro ATC.

La Banque Postale a bien pris conscience que le processus actuel n'est pas satisfaisant et a décidé d'inscrire les évolutions informatiques nécessaires pour l'année 2016.

Information des clients sur la tarification des frais de tenue de compte-titres

La Banque Postale applique, depuis 2014, des frais annuels de tenue de compte-titres par compte-titres détenu, ordinaire ou PEA. Ces frais sont prélevés une fois par an sur le compte courant postal du client, en début d'année civile suivante, si le compte-titres comporte au moins une ligne de valeur au 31 décembre de l'année précédente.

Or, le Médiateur a été saisi à plusieurs reprises par des requérants qui contestent ces frais et reprochent à La Banque Postale l'absence d'information nominative préalable.

Ils considèrent que les modalités d'information de La Banque Postale par voie d'affichage dans les bureaux de poste et sur son site Internet ne sont pas suffisantes et qu'un support commercial, tel que la revue « Repères » qui annonçait cette évolution dans un article paru en 2013, n'est pas adapté à une communication tarifaire.

En outre, les clients semblent ignorer qu'ils bénéficient d'une exonération des frais de tenue de compte s'ils ont réalisé une opération d'achat, de souscription ou de réinvestissement sur leur compte-titres ou PEA durant l'année sur laquelle porte la taxation.

C'est pourquoi, il paraîtrait souhaitable, pour renforcer l'information des clients, que soit rappelé sur le relevé de portefeuille du mois d'octobre, le prélèvement des frais de tenue de compte-titres (sauf dans le cas d'achat, souscription ou réinvestissement) et des droits de garde en début d'année suivante sur leur compte courant postal ou compte espèces PEA.

Réponse de La Banque Postale

→ Chaque année, les clients CCP reçoivent la lettre de la banque « spécial tarif ».

Avec la lettre « 2015 », l'information sur la tarification de frais de tenue de comptes-titres est désormais bien présente pour lever toute ambiguïté.

Étant par défaut des clients CCP, les clients comptes-titres sont bien informés depuis le mois d'août 2015 des conditions applicables au 1^{er} janvier 2016.

Pour les clients sous e-relevé, une version électronique de la plaquette tarifaire a été envoyée sur leur messagerie sécurisée de leur espace transactionnel courant septembre 2015.

Pour tenir compte de la réglementation liée à la loi Eckert, les conditions automatiques d'exonération de frais de tenue de compte-titres (opération d'achats) ne seront plus mises en œuvre au titre de l'année 2016 (tarification perçue en 2017 au titre de l'année 2016). Les frais annuels de tenue de compte-titres seront donc appliqués sur l'ensemble des clients compte-



titres quelle que soit l'activité de leur compte-titres, à l'exception des clients détenant un compte-titres sans ligne valeur.

Détermination de la plus-value taxable lors du rachat d'un contrat d'assurance-vie

Le Médiateur a été saisi à plusieurs reprises par des clients qui contestent la pertinence de l'option fiscale retenue lors de rachats effectués sur des contrats de plus de huit ans, le régime fiscal de la déclaration avec les revenus s'avérant moins favorable que le prélèvement forfaitaire libératoire.

Il importe, dans l'hypothèse d'un rachat partiel ou total, que les conseillers bancaires puissent connaître le montant de la plus-value dégagée constituant l'assiette taxable, et la tranche marginale d'imposition de l'assuré, afin de proposer un choix judicieux.

Je relève toutefois, que les outils dont disposent les conseillers ne permettent pas à ce jour de connaître la plus-value concernée.

Il serait donc souhaitable qu'ils puissent identifier le montant de la plus-value dégagée, sans avoir à contacter les services de l'assureur. Il apparaîtrait également opportun qu'un message d'alerte leur rappelle que ce montant demeure indicatif en raison des délais observés pour procéder au rachat des unités de compte qui peuvent évoluer à la hausse ou à la baisse en fonction de l'évolution des marchés financiers.

Réponse de La Banque Postale

→ Depuis le 9 décembre 2015, nous avons mis à disposition des conseillers une nouvelle version du simulateur Rachat assurance-vie.

Les objectifs de cette évolution sont de permettre aux conseillers d'avoir une vision précise des impacts fiscaux clients pour apporter un conseil éclairé et de réduire le nombre d'appels à la CNP.

Les évolutions apportées sont les suivantes :

- assiette imposable ;
- montant des prélèvements sociaux (PS) ;
- montant du prélèvement forfaitaire libératoire (PFL) ;
- montant de l'imposition Déclaration à l'Impôt sur le Revenu (IR) (à partir du Taux Marginal d'Imposition saisi) ;
- montant total de l'imposition => PFL + PS ou Déclaration à l'IR + PS ;
- montant net versé au client ;
- montant du rachat net d'impôt.



Charte de la Médiation de La Banque Postale

(en cours de validité en 2015)

1. La Banque Postale propose gratuitement à ses clients un service de médiation pour le règlement des désaccords qui n'auraient pas trouvé de solution auprès de ses services. La médiation bancaire est une procédure légale régie par le Code monétaire et financier (CMF, articles L.316-1 et L.615-2).
2. Le Médiateur est choisi par La Banque Postale en raison de sa compétence et de son impartialité.
3. En cas de réclamation, chaque client doit s'adresser en premier lieu à son bureau de poste ou à son centre financier.

En cas de désaccord sur la réponse, le client peut déposer un recours à l'adresse suivante :

La Banque Postale
Service Relation Clientèle
11 rue Bourseul
75900 PARIS CEDEX 15

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

Le Médiateur de La Banque Postale
115, rue de Sèvres-Case postale G 009
75275 PARIS CEDEX 06
5. Le Médiateur de La Banque Postale peut être saisi par tout client de La Banque Postale.
6. Étant une instance d'examen amiable des réclamations, le Médiateur de La Banque Postale ne peut plus être saisi lorsqu'une procédure judiciaire est engagée ou un jugement prononcé. La saisine préalable du Médiateur entraîne la suspension, jusqu'à la signification de l'avis, de tout recours judiciaire initié par La Banque Postale, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire.
7. Le Médiateur de La Banque Postale est tenu de statuer dans les deux mois à compter de sa saisine. Les services concernés de La Banque Postale communiquent au Médiateur toutes les pièces complémentaires nécessaires à l'instruction du dossier, dans le délai maximum de 15 jours suivant sa demande. La prescription des actions relatives au litige porté à la connaissance du Médiateur de La Banque Postale est suspendue à compter de la saisine et ne recommence à courir qu'à compter de l'avis rendu par le Médiateur de La Banque Postale. Les avis du Médiateur de La Banque Postale sont formulés par écrit et motivés.
8. Le client ou La Banque Postale ne sont pas obligés d'accepter les avis formulés par le Médiateur de La Banque Postale et demeurent libres de porter le litige devant la juridiction compétente.
9. La médiation prend fin en cas d'approbation des deux parties ou de refus d'une ou des parties de la recommandation formulée par le Médiateur ; ou, en cas de décision, signifiée par le demandeur, de mettre un terme à la procédure de médiation.
10. Le Médiateur de La Banque Postale est tenu au secret professionnel. Les constatations et les déclarations que le Médiateur de la Banque Postale recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans une procédure judiciaire sans l'accord express du client et de La Banque Postale.
11. L'activité du Médiateur de La Banque Postale est encadrée par le Comité de la Médiation Bancaire, garant de son indépendance. Le Médiateur de La Banque Postale établit chaque année un compte-rendu d'activité qui est transmis au Gouverneur de la Banque de France et au Président du Comité consultatif du secteur financier, ainsi qu'au Président du Conseil de Surveillance de La Banque Postale et au Président du Directoire de La Banque Postale.

Cette charte a été actualisée en date du 1^{er} octobre 2013 en application de la recommandation 2013-01 du Comité de la Médiation Bancaire du 30 avril 2013.

TRANSPARENCE



Confiance
Solution Écoute
droit / équité
DIALOGUE concertation amiable
recommandation



Annexes

Charte des Médiateurs de Services au Public



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

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

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

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

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

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

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

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

Préambule

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

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

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

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

- **le respect des personnes**, de leurs opinions et de leurs positions ;
- **la volonté de faciliter** la recherche de solutions amiables aux différends ;

Définition de la médiation institutionnelle

La médiation institutionnelle est un processus structuré par lequel des personnes physiques ou morales tentent avec l'aide du Médiateur, de manière volontaire, de parvenir à un accord amiable avec des administrations, entreprises, institutions ou collectivités, sur la résolution des différends à caractère individuel qui les opposent à celles-ci.

À la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le Médiateur institutionnel formule des propositions d'ordre général pour améliorer les relations avec les publics concernés.

Le Médiateur

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

• Impartial et indépendant

Par son autorité, son expérience, la durée de son mandat et son positionnement dans l'institution ou l'entreprise, le Médiateur apporte aux requérants les plus grandes garanties d'impartialité et d'indépendance. Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissent pas ou plus réunies.

Le Médiateur informe clairement sur son positionnement par rapport aux entités concernées afin que les requérants soient en mesure de le choisir, en toute connaissance, comme tiers dans la recherche du règlement impartial de leur différend.

Le Médiateur s'engage à traiter en permanence toutes les parties d'une manière équitable dans le cadre de la médiation.

• Compétent

Le Médiateur a suivi une formation spécifique à la médiation ou bénéficie d'une expérience approfondie dans ce domaine. Il dispose d'une expertise des sujets sur lesquels portent les médiations qui lui sont confiées.

Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques par une formation continue, notamment dans le cadre du Club.

• Efficace

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

Le processus de médiation

• Transparence et consentement des requérants

Le Médiateur informe les requérants de manière claire et complète sur les valeurs et principes de la médiation ainsi que sur les modalités pratiques de celle-ci. Le fait de saisir le Médiateur vaut consentement pour que celui-ci mène la médiation selon les modalités ainsi portées formellement à la connaissance des parties.

Il veille à ce que le choix de recourir à sa médiation soit libre et éclairé.

Cette information est largement diffusée, en particulier sur les sites des Médiateurs et du Club des Médiateurs de Services au Public. Elle relève également des institutions auprès desquelles les Médiateurs exercent leurs fonctions.

Le Médiateur informe sur les délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de faire perdre aux parties leurs droits d'ester en justice.

• La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les requérants.

• La confidentialité

Le Médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne toutes les informations découlant de la médiation ou relatives à celle-ci, y compris le fait que la médiation ait lieu ou a eu lieu.

Le Médiateur ne divulgue ni ne transmet à quiconque le contenu des échanges ni aucune information recueillie dans le cadre de la médiation, sauf s'il en a l'obligation légale s'il y a non-respect d'une règle d'ordre public ou s'il a l'accord des parties.

Le Médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les contraintes d'une instruction contradictoire ainsi que les obligations de confidentialité qui incombent au Médiateur et aux parties.

• Le déroulement de la médiation

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

Lorsque la demande de médiation est recevable, le Médiateur conduit avec diligence la médiation selon les règles auxquelles il est soumis et dans les délais prévus.

La médiation est menée de manière contradictoire.

Si la complexité de l'affaire le rend nécessaire, le Médiateur peut faire appel à un expert qu'il choisit librement.

Les parties doivent fournir au Médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. Dans le cas contraire, après avoir précisé les éléments demandés, et en l'absence de ceux-ci, le Médiateur peut refuser de poursuivre la médiation.

La médiation peut être interrompue à tout moment par les participants, qui en informent alors le Médiateur par écrit, ou par le Médiateur lui-même s'il considère que les conditions de la médiation ne sont plus réunies.

• La fin de la médiation

La médiation se termine lorsque le Médiateur émet un avis ou une recommandation qui constitue le support de l'accord entre les parties au litige, ou s'il constate l'émergence d'une solution amiable sous son autorité.

Le Médiateur accompagne la mise en œuvre de sa recommandation ou l'exécution de l'accord par l'institution ou l'entreprise.

La médiation peut également être clôturée si le Médiateur constate soit un désistement des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant. En tout état de cause, le requérant conserve la possibilité d'engager une action en justice.

Charte du Médiateur du Groupe La Poste



La présente charte est prise en application des dispositions de l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, du décret du décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de consommation, du décret n° 2015-1607 du 7 décembre 2015, des titres III, VI et VII du Code monétaire et financier et de l'article R. 1-1-18 du Code des postes et des communications électroniques.

Elle engage le médiateur dans ses relations avec les parties à la médiation, mais non les sociétés du Groupe.

I. Le Médiateur:

1. Le Médiateur du Groupe La Poste, ci-après dénommé « le Médiateur », est une personnalité reconnue pour son indépendance et son impartialité, désignée à l'issue d'une procédure transparente, sur proposition du Président-directeur général du Groupe La Poste, par un organe collégial composé de deux représentants du groupe et de deux représentants des consommateurs. Il est ensuite référencé en tant que médiateur de la consommation conformément au titre V de l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.
2. Son mandat est exercé pour une durée de trois ans, renouvelable. Le renouvellement du mandat se fait selon la procédure de l'article L.153-2 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 d'y recourir.

Toutefois, les offres de téléphonie commercialisées par le Groupe La Poste relèvent de la compétence du médiateur des communications électroniques.

Les litiges relatifs à l'exécution des contrats découlant d'offres commercialisées par le Groupe La Poste au nom et pour le compte de professionnels n'appartenant pas au Groupe La Poste, relèvent de la compétence du médiateur désigné par le professionnel concerné.

Les litiges entrant dans le champ de compétence de l'Autorité des Marchés financiers (AMF) sont répartis entre le Médiateur de l'AMF et le Médiateur du Groupe La Poste selon une convention conforme aux dispositions de l'article L.152-5 du Code de la consommation, le demandeur disposant du choix, à sa seule convenance, de s'adresser soit au Médiateur de l'AMF, soit au Médiateur du Groupe La Poste.

2. Lorsqu'il est saisi par un consommateur, il a la qualité et les obligations d'un médiateur de la consommation, au sens de l'article L. 151-1 du Code de la consommation.
3. Lorsqu'il est saisi par un professionnel, il exerce ses activités selon les règles de la présente charte, mais rend compte de ses obligations selon les modalités prévues dans les textes en vigueur.
4. Sont exclus les simples demandes d'information, les litiges relevant de la politique générale du Groupe La Poste (par exemple la politique tarifaire, le refus de crédit, la conception des produits, etc.) ou qui mettent en cause des textes législatifs ou réglementaires auxquels La Poste est soumise et sur lesquels elle ne dispose d'aucune marge de manœuvre.

III. Recours à la médiation-saisine :

1. Les consommateurs et les clients professionnels peuvent saisir le Médiateur directement ou par l'intermédiaire d'un mandataire. Ils doivent justifier d'une qualité et d'un intérêt à agir. La médiation est gratuite pour le demandeur.

Les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation.

Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

2. La saisine, accompagnée des justificatifs nécessaires, est introduite soit en ligne, sur le site Internet du Médiateur, soit hors ligne, aux adresses « Le Médiateur du Groupe La Poste, 44 boulevard de Vaugirard, CP F 407, 75 757 PARIS CEDEX 15 » ou, s'agissant des litiges concernant La Banque Postale : « Le Médiateur de La Banque Postale, 115 rue de Sèvres, Case postale G 009, 75 275 PARIS CEDEX 06 ». La saisine est effectuée en langue française.
3. Les échanges d'informations par voie électronique entre les parties et le Médiateur sont possibles. S'il y a lieu, ils peuvent également intervenir par voie postale.
4. Un litige ne peut être examiné par le Médiateur lorsque :

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

- d) le demandeur a saisi le Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de la première réclamation non forclosée auprès du service de réclamations concerné du Groupe La Poste dont il est à même de justifier ;
- e) le litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur.

5. Dans ce cas, le Médiateur informe le demandeur du rejet de sa demande dans un délai de 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 demandeur.

IV. Déroulement du processus de médiation :

1. Le Médiateur émet son avis au plus tard dans un délai de deux mois à compter de la notification de la saisine prévue en IV.3.

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

3. Lorsque le dossier est recevable, le Médiateur informe les parties de l'ouverture de la procédure de médiation et en indique le point de départ par une notification les informant :

- de la recevabilité du dossier et de sa prise en charge ;
- du droit dont elles disposent de se retirer à tout moment du processus.

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

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

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

7. Au terme du processus, le Médiateur émet un avis motivé, rédigé en français, ayant valeur de proposition de règlement amiable du différend. Il le communique à celles-ci par voie postale ou électronique en rappelant :

- la faculté pour les parties d'accepter ou de refuser la solution proposée ainsi que les modalités d'acceptation ou de refus, qui doivent être exercées au plus tard 14 jours après l'émission de l'avis ;
- la possibilité de porter le différend devant une juridiction ;
- le fait que la proposition de règlement amiable peut être différente de la décision d'un tribunal statuant strictement en droit.

8. Les parties disposent d'un délai de 14 jours à compter de la date figurant sur l'avis pour accepter ou refuser son application. Le silence vaut acceptation. Celles des parties qui souhaitent refuser l'avis du Médiateur doivent renvoyer au Médiateur par courrier ou par voie électronique le formulaire qui leur est adressé en accompagnement de l'avis. L'avis ne sera alors pas mis en œuvre.
9. La procédure prend fin :
 - a) à l'expiration du délai de 14 jours prévu à l'article IV.8 ;
 - b) en cas de désistement ;
 - c) si le Médiateur pressent, au cours du processus, que les parties ne parviendront pas à un consensus.

V. Recours-prescription :

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

VI. Confidentialité :

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

VII. Loyauté – conflits d'intérêts :

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

2. Le Médiateur signale tout conflit d'intérêt conformément aux dispositions des articles R. 153-1 du Code de la consommation.

VIII. Information – communication :

1. Le Médiateur met à la disposition du public, sur son site Internet ou, sur demande, sur support durable, son rapport annuel d'activité, comportant, notamment, les informations prévues par l'article R.154-2 du Code de la consommation, s'agissant de la médiation de la consommation, et celles prévues par les articles R. 1-1-16 du Code des postes et des communications électroniques et L. 316-1 du Code monétaire et financier, s'agissant des autres types de médiation.
2. Le rapport annuel d'activité fait l'objet d'une présentation, une fois par an, au Président-directeur général du Groupe La Poste et à toutes les instances concernées, dont les associations de consommateurs agréées.
3. Dans tous les cas, le Médiateur met en évidence les problèmes récurrents ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges. Ces informations peuvent être assorties de recommandations relatives à la manière de les prévenir, de les éviter et de les résoudre.
4. Le Médiateur propose au Président-directeur général du Groupe La Poste toute mesure à caractère général lui paraissant susceptible soit d'améliorer les rapports entre La Poste et les consommateurs ou usagers, soit d'optimiser le traitement des litiges ou leur prévention. Il propose dans les mêmes conditions les mesures particulières de même nature aux directeurs du groupe concernés.
5. De même, il avertit les responsables de La Poste de tout risque grave de litige qu'il pourrait déceler, en leur faisant part de ses éventuelles suggestions.
6. Dans le cadre de la médiation de la consommation, le Médiateur communique tous les deux ans au moins à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation, conformément à l'article L. 154-2 du Code de la consommation, les informations dont la liste est fixée à l'article R. 154-3 du même Code.

IX. Coopération et échanges de bonnes pratiques :

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



LE CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC



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



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



M. Alain BRIÈRE
TSA 50026 – 75 804 PARIS CEDEX 08



M. Dominique BRAYE
BP 40463 – 75366 PARIS CEDEX 08



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



Mme Dominique CHEVAILLIER BOISSEAU
ACI CIHRCC1 – 75 450 PARIS CEDEX 09



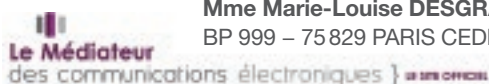
M. Bernard CIEUTAT
45 rue de Londres – 75 008 PARIS



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



M. Emmanuel CONSTANS
BP 60153 – 14010 – CAEN CEDEX 1



Mme Marie-Louise DESGRANGE
BP 999 – 75 829 PARIS CEDEX 17



M. Philippe BAILLOT
TSA 50110 – 75 441 PARIS CEDEX 09



M. Jean-Pierre HERVÉ
TSA 34321 – 92 099 LA DÉFENSE CEDEX



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



Mme Betty CHAPPE
54 quai de la Rapée-Lac LA 80
75599 PARIS CEDEX 12



**Mme Anne GUILLAUMAT
de BLIGNIERES**
56 rue de Lille – 75 356 PARIS



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



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



M. Claude BISSON-VAIVRE
Carré Suffren
110 rue de Grenelle
75357 PARIS CEDEX 07 SP



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



M. Jean-Pierre TEYSSIER
BP 80303 75 823 PARIS CEDEX 17



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

Membre de droit du club



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

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



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

À QUEL MOMENT SAISIR LE MÉDIATEUR ?

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

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

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

Adressez votre dossier complet à :

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

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



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

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

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

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

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

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



LA POSTE

05/2016 - Le Médiateur - Droits réservés -

Conception et réalisation :  PUBLICORP - 14033 - 0155761111

Crédits photo : Arnaud Février, Michel Fischer, Gettyimages® (Helen Cathcart, William King, Jacques Loïc, Maskot), Julien Millet, Ted Paczula, Sébastien Pallez, Olivier Panier des Touches/Dolce vita, La Poste DR, A.R., TED, André Tudela.





LE GROUPE LA POSTE

LE MÉDIATEUR
44 boulevard de Vaugirard
75 757 Paris Cedex 15
Tél. : +33 (0)1 55 44 00 00
www.laposte.fr