



LE MÉDIATEUR

de la consommation du Groupe La Poste

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020



L'année 2020 a été marquée pour la médiation de la consommation du Groupe La Poste par une augmentation de 18 % du nombre de saisines (16 550 au lieu de 14 000 en 2019) mais surtout par un rythme de l'ordre de + 42 % sur les sept derniers mois. Même si cette hausse va de pair avec un certain tassement du taux de recevabilité du fait de saisines « précipitées » ou hors champ de compétence du Médiateur, une telle tendance accroît encore la tension sur les moyens engagés et sur les délais de traitement.

Quatre causes principales expliquent ce phénomène :

- **La dégradation de la qualité de service** sous l'effet combiné de l'accroissement fort et soudain des volumes traités dans certains domaines et de procédures opérationnelles elles-mêmes dégradées pour cause de crise sanitaire (colis, recommandés, réexpéditions) ou encore d'infrastructures sous-dimensionnées (la Boutique en ligne a dû faire face à une très forte hausse de la demande au printemps). Bien entendu, il convient de mettre cette évolution en perspective avec le volume total d'objets traités ou d'opérations réalisées.
- **La forte augmentation des escroqueries en ligne ou par téléphone**, qui se traduisent par des prélèvements ou des virements contestés sur les comptes des victimes.
- **Le renforcement de la politique de conformité de La Banque Postale**, pas toujours comprise par ses clients telle qu'elle leur est présentée.
- **Les conséquences conjuguées du confinement et de l'augmentation du nombre de réclamations** sur la capacité des services « Client » à faire face, ce qui se traduit à son tour par des saisines empreintes d'une forte irritation. Une revue de leur dimensionnement pourrait peut-être enrayer cette tendance que l'automatisme des réponses apportées alimente également. La modestie des éventuelles économies réalisées dans chacun de ces services doit être comparée aux enjeux en termes d'image et de fidélisation des clients des sociétés concernées. A cela s'ajoute la persistance de services Recours « invisibles » au niveau de La Poste (coordonnées non fournies dans les CGV ou sur les sites, absence de mention dans les réponses de premier niveau). Seules les conditions spécifiques de vente de la Boutique en ligne les indiquent clairement.

Ce contexte a conduit à des alertes et à des échanges sur les constats et les perspectives avec les responsables de trois domaines : la Boutique en ligne, Colissimo et La Banque Postale (directions des moyens de paiement, des fraudes et des relations « Clients »). **L'objectif en était de partager la perception des situations, les chiffres, les causes et les scénarios d'incidents, ainsi que les perspectives de remédiation.**

Ces échanges thématiques ont complété les rencontres périodiques avec les directions des relations avec les clients, qui permettent par ailleurs de faire un point au fil de l'eau.

En ce qui concerne le fonctionnement de la Médiation de la consommation elle-même, après un creux dans les saisines le premier mois du premier confinement, il a été marqué par la nécessité d'**assurer la continuité de l'activité dans un contexte depuis lors de très forte augmentation de la demande de médiation**, qui s'est exprimée encore à 61 % par courrier postal, et de confinement assez large de l'équipe. Globalement, pour diverses raisons qui se cumulent, la tension sur les délais de traitement s'est encore accrue.

Les mesures procédurales prises en 2019, renforcées à l'occasion des grèves des transports en décembre de cette même année, ont été prolongées et systématisées dès le premier jour du confinement, permettant un télétravail extensif. Ainsi les flux internes de traitement des dossiers, les échanges de pièces avec les correspondants dans les sociétés du Groupe et la grande majorité des envois vers les requérants (notifications de recevabilité et propositions de solution) sont dématérialisés, ce qui fluidifie le traitement administratif des dossiers mais ne retire rien à la nécessité des quatre niveaux d'analyse qui sous-tendent le processus de médiation (prise en charge et premier tri à l'arrivée/codification/création des dossiers dans le système d'information ; examen de la recevabilité des saisines stricto-sensu ; instruction au fond des saisines recevables ; contrôle de premier et second niveau des propositions de solution avant leur envoi).

Cette dématérialisation du flux de traitement des dossiers, recevables ou non, fait suite à l'une des deux études d'opportunité que j'avais lancées au printemps 2019, l'autre étude ayant porté sur la refonte du cœur du système d'information de la Médiation, afin d'en rapprocher et d'en moderniser les différentes composantes et les outils techniques sous-jacents. Ce second chantier, mené en parallèle et en cohérence avec le premier, a abouti au dernier trimestre de 2020, pour une mise en opération effective le 1^{er} janvier 2021. Le site Internet du Médiateur en constitue désormais le socle et intègre l'ancienne base de données (dossiers traités ; bibliothèque de courriers types), en plus de ses fonctionnalités antérieures d'information des consommateurs et de saisine en ligne.

Très forte croissance du nombre de saisines, que l'on hésite souvent à qualifier de demandes de médiation tant certaines ressemblent à des réclamations ulcérées et impérieuses témoignant d'une confusion entre les sociétés du Groupe et la Médiation, y compris de la part d'intermédiaires « juridiques », **montée en puissance de plusieurs sources de litiges, parfois nouvelles et parfois préexistantes** (virements frauduleux, conformité bancaire, boutique en ligne, contestations de livraison de colis ou de recommandés), **dématérialisation du processus de traitement et refonte du système d'information ont ainsi caractérisé l'année 2020 de la Médiation de la consommation du groupe La Poste.**

Si le niveau actuel du nombre de saisines devait se maintenir tout au long de 2021, le sujet des moyens humains deviendrait encore plus sensible, surtout si le taux de recevabilité venait à remonter.

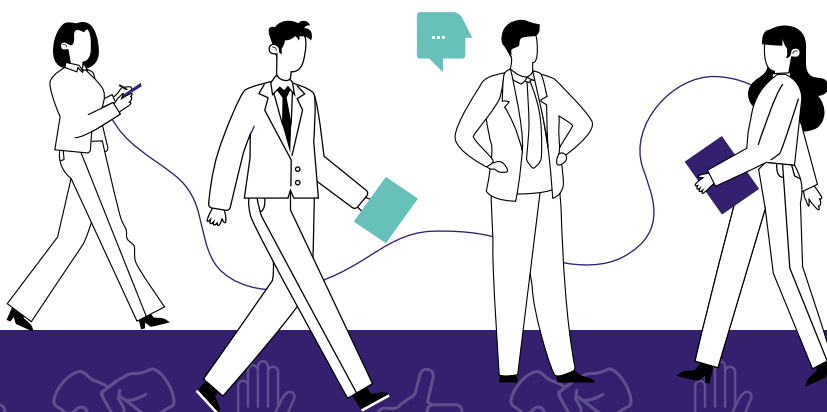
Gilles Maindrault

Médiateur de la consommation du Groupe La Poste



SOMMAIRE

01	Activité consolidée de la MÉDIATION	04
02	Demandes de médiation relatives au COURRIER	10
	• Focus 2020	11
	• Exemples de médiation	13
	• Recommandations du Médiateur au Professionnel	17
	• Activité de la médiation	24
	• Analyses des médiations Courrier	26
03	Demandes de médiation relatives à COLISSIMO	30
	• Focus 2020	31
	• Exemples de médiation	32
	• Recommandations du Médiateur au Professionnel	36
	• Activité de la médiation	40
	• Analyses des médiations Colissimo	42
04	Demandes de médiation relatives à GEOPOST	44
	• Exemples de médiation	45
	• Recommandation du Médiateur au Professionnel	48
	• Activité de la médiation	50
	• Analyses des médiations GeoPost	52
05	Demandes de médiation relatives à LA BANQUE POSTALE	54
	• Focus 2020	55
	• Exemples de médiation	58
	• Recommandations du Médiateur au Professionnel	68
	• Activité de la médiation	74
	• Analyses des médiations La Banque Postale	76
06	ANNEXES	86
	• Environnement de la médiation	87
	• Charte du Médiateur de la consommation du Groupe La Poste	89
	• Le Club des Médiateurs de services au public	92
	• Guide pratique	93





01

Activité
consolidée
de la

MÉDIATION





■ La demande globale de médiation

16 550 saisines ont été enregistrées comme telles sur un total de 18 235 courriers reçus (par voie postale ou sur le site internet), en **augmentation de 18 % par rapport à 2019**. 15 727 saisines relevaient du droit de la consommation stricto sensu. Les autres saisines provenaient pour l'essentiel de TPE, petites associations locales ou auto entrepreneurs. Le taux de recevabilité s'établit à 25 %, soit 4 128 demandes de médiation à instruire au fond.

96 % des saisines émanaient directement des requérants. Les saisines indirectes, formulées par un intermédiaire, provenaient pour 16 % d'entre elles d'associations de consommateurs et 69 % étaient portées par des avocats, conseils, tuteurs, curateurs et mandataires.

En augmentation, le taux de saisines sur le site du Médiateur s'établit à 39 %. Quelle que soit la branche du Groupe concernée, le taux a augmenté, y compris, mais de manière moindre, pour les clients de La Banque Postale qui, en général, sont moins enclins à communiquer par électronique des informations par nature confidentielles et souvent volumineuses. Par ailleurs, la fracture numérique continue à concerner une partie des requérants.

■ L'instruction des saisines

Chaque saisine est étudiée par le Médiateur afin de l'orienter pour qu'elle bénéficie du traitement le plus efficient. L'orientation à cet égard est un acte fondamental et structurant pour répondre au mieux aux attentes d'un requérant, qui est un client du Groupe La Poste. **Le degré de confiance qu'il investit dans celui-ci est directement corrélé à la qualité du traitement du litige qu'il expose**, même si il doit lui être parfois rappelé dans la notification de recevabilité ou de non recevabilité, qu'il s'adresse à un tiers neutre et indépendant des entités du Groupe, et non à ces dernières.

Concernant les saisines non recevables pour une médiation, il s'agit pour la majorité de saisines prématurées, faute d'avoir été soumises à l'examen des services « Client » en premier et second niveaux, alors que cela est prévu par les textes.

Encore une fois, on ne peut que déplorer que les clients du Groupe La Poste ne soient pas toujours bien informés des services auxquels ils doivent s'adresser pour formuler une réclamation de premier ou second niveau. A défaut, ils sollicitent indûment le Médiateur, lequel ne peut que les renvoyer vers le service « Client ». Cela a déjà été souvent signalé, mais en vain, car les services « Client » de premier niveau, dans leur réponse à une première réclamation, **ne soulignent pas expressément l'obligation qu'a le requérant d'agir en recours si cette première réponse ne le satisfait pas et ne fournissent jamais les coordonnées du second niveau**, du moins à La Poste (le rappel est en effet plus fréquent dans les courriers de La Banque Postale, bien qu'il le soit curieusement moins depuis l'été 2020).

Il arrive même que des réponses de premier niveau de La Poste renvoient au n° d'appel 3631 en cas d'insatisfaction de la réponse apportée. Or, ce numéro ne correspond pas aux services Recours du Courrier ou de Colissimo.

Une fois encore, on ne peut que formuler la recommandation que cette clarification soit systématique. L'enjeu consiste à faire l'économie d'un temps précieux pour tous les acteurs et surtout, cela supprimerait une cause d'irritation majeure du réclamant qui, de fait, a le sentiment désagréable et fondé de ne pas être correctement considéré.

De plus, la tendance est de plus en plus marquée que des services opérationnels de La Poste, pour évacuer un litige, incitent leur client à saisir directement le Médiateur, en méconnaissance totale du processus précité.

Cela pose la question de la formation des agents en contact avec le public, lors de leur prise de fonction notamment.

La saisine non recevable est retournée sans délai au requérant qui se voit indiquer la raison de la non recevabilité. Le requérant qui a formulé une saisine prématurée, est invité à adresser son dossier complet au service « Client » ou au service « Recours », dont les coordonnées lui sont communiquées, afin d'y recevoir le traitement approprié.

S'agissant du domaine bancaire, une autre source de non recevabilité est le caractère hors champ de compétences du Médiateur (politique de risque, politique tarifaire ou commerciale, actes de gestion).



■ Les saisines par domaine d'activité

Pour faciliter la lecture, le rapport s'articule en chapitres. Le premier porte sur l'activité Courrier et le deuxième sur l'activité de Colissimo. Le troisième est consacré à l'activité de GeoPost et le dernier est dédié à l'activité de La Banque Postale. Les canaux de vente (directe, réseau La Poste, Boutique en ligne) ne constituent pas en eux-mêmes des domaines d'activité et les conséquences de leurs dysfonctionnements éventuels sont prises en compte dans les dossiers des branches proposant leurs produits et services à travers eux.

- 2 878 saisines concernaient l'activité Courrier, en augmentation de 32 % par rapport à 2019, et 27 % étaient recevables en médiation.
- Egalement en forte augmentation, de 39 %, 4 756 saisines portaient sur l'activité de Colissimo et 28 % étaient recevables.
- Les saisines concernant GeoPost ont augmenté de 80 %. Elles résultaient majoritairement de l'activité de Chronopost et moins d'une vingtaine de l'activité de DPD. Le volume de saisines reçues est passé de 482 à 866. 38 % étaient recevables. Comme pour Colissimo, une partie de cette augmentation est liée à la hausse de l'activité. Quelques saisines ont porté sur des activités relevant de Véligo, de Stuart, ou de l'Unité d'Affaires Logistique d'Examen (Code de la route).
- Les saisines relatives à La Banque Postale ont cru de 2 % et représentaient 48 % du total des saisines reçues. 22 % étaient recevables. Certaines saisines ont pu contenir des appels à l'aide lancés au Médiateur, lui prêtant un rôle de remédiation sociale excédant largement ses missions et le cadre légal dans lequel il exerce ces dernières.



■ Les propositions de solution formulées

3 921 médiations se traduisant par la formulation de propositions de solution ou de positions, ont été conduites en 2020. **Le délai d'émission des propositions de solution est de 74 jours.** Le délai de traitement plus long résulte de la conjugaison du volume plus élevé de saisines à traiter, de leur complexité accrue, notamment quand il s'agit de nouvelles formes d'escroqueries bancaires, de questions de conformité ou des nouveaux services, et de l'encombrement de certains services correspondants dans les sociétés du Groupe.

Chaque nouveau thème de demandes de médiation nécessite l'élaboration d'une « doctrine » y afférente, c'est-à-dire d'un cadre d'analyse portant à la fois sur les faits décrits, dans leur variété, et sur le cadre-juridique applicable, là aussi avec ses différents cas de figure. Ce travail analytique préalable peut conduire à retarder l'émission des premières propositions ou positions relatives à ce nouveau thème.



RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

Qualité du dispositif de recours au Médiateur au sein des filiales.

Cette recommandation concerne l'ensemble du Groupe La Poste.



N'étant pas systématiquement informés de la création ou d'achats de filiales, mes services découvrent parfois leur existence à l'occasion d'un litige de la consommation découlant de l'offre de produits ou services desdites filiales.

L'article L. 612-1 du code de la consommation dispose que : « Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un Professionnel. A cet effet, le Professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation. Le Professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation de la consommation ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur de la consommation répondant aux exigences du présent titre [...] ».

Il peut également arriver que les filiales en question ignorent qu'elles entrent dans mon champ de compétence et que je suis fondé, quand un consommateur me saisit, à connaître du litige.

Aussi, conformément à cet article et pour se conformer à l'exigence légale, **la mise en place d'un processus auprès des filiales actuelles ou à venir me semble opportun.**

Il viserait à s'assurer que :

- je suis compétent sur les périmètres respectifs ;
- le processus de médiation est connu et respecté (réclamations préalables obligatoires auprès du Professionnel (société concernée dans le Groupe)) ;
- mes services disposent d'interlocuteur(s) identifié(s) et responsabilisé(s) pour fournir les éléments requis en vue de la médiation.

Je formule donc la recommandation qu'un processus soit mis en place afin que **les filiales du Groupe La Poste¹**, actuelles ou à venir, **soient parfaitement informées** des modalités précitées afin et conformément à la loi, de garantir au consommateur un dispositif de médiation efficace². La Médiation est prête à concourir à une action en ce sens.

¹ Ou les services de La Poste concernés le cas échéant.

² Dans le respect de la Charte du Médiateur de la consommation du Groupe La Poste et du Médiateur de la consommation de La Banque Postale (<https://mediateur.groupelaposte.com/pages/charte-du-mediateur-du-groupe-la-poste>).

RÉPONSE DE LA POSTE

La Poste envisage, d'une part, de proposer au Médiateur des points réguliers pour le tenir informé des nouvelles acquisitions ou créations d'entreprises au sein du Groupe, ce qui lui permettra d'avoir de la visibilité sur le périmètre du Groupe La Poste, et d'autre part, va étudier les conditions permettant de porter l'existence du Médiateur à la connaissance des nouvelles sociétés du Groupe dans le cadre de leur processus d'intégration.



ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION

de la consommation du groupe

16 550 saisines reçues¹

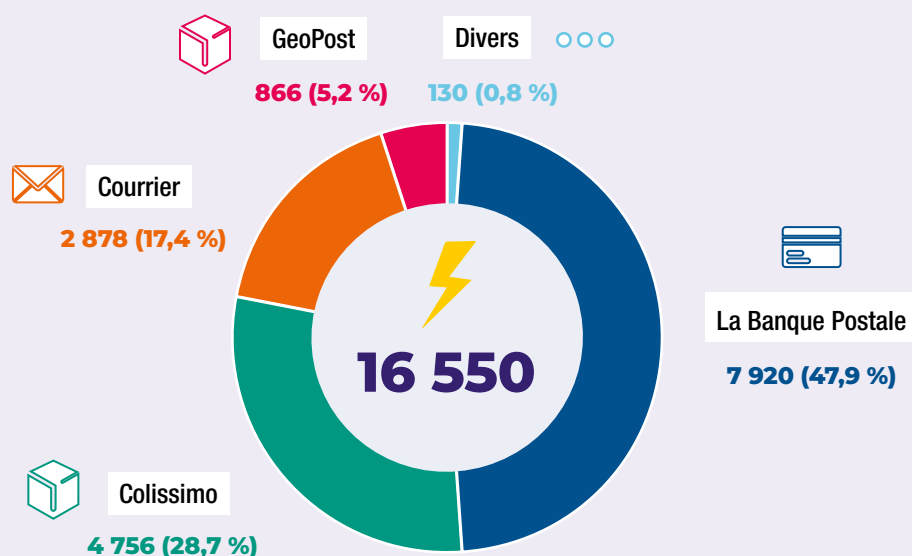
+ 18 % par rapport à 2019

dont **4 128** recevables

+ 2 % par rapport à 2019

et **3 921** saisines traitées²

Répartition des saisines reçues par domaine



LES CHIFFRES



39 %

des saisines
par Internet



50 %

des propositions favorables ou partiellement
favorables aux consommateurs

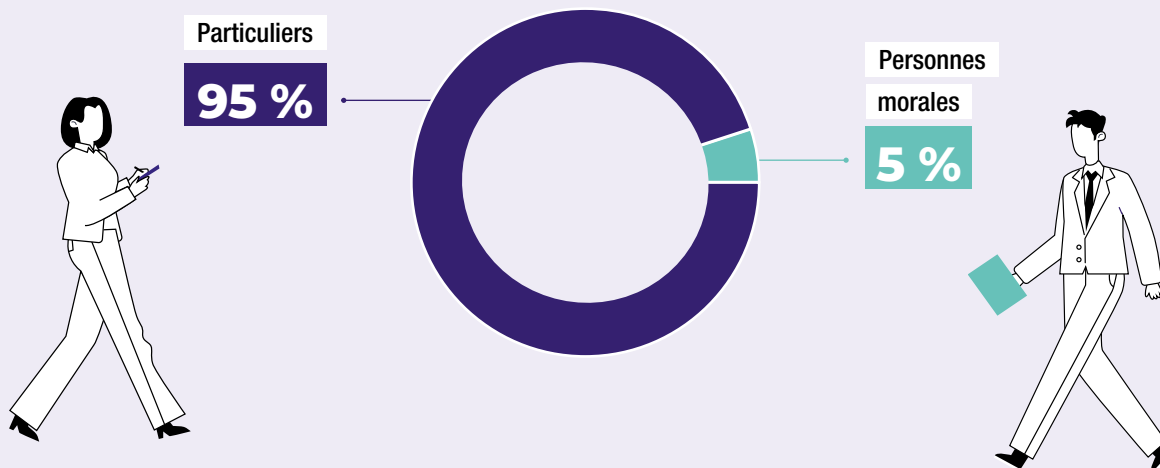
¹ 15 727 saisines de consommateurs et 823 hors consommation.

² Propositions de solutions, clôture après constat de l'accord des parties ou après désistement.

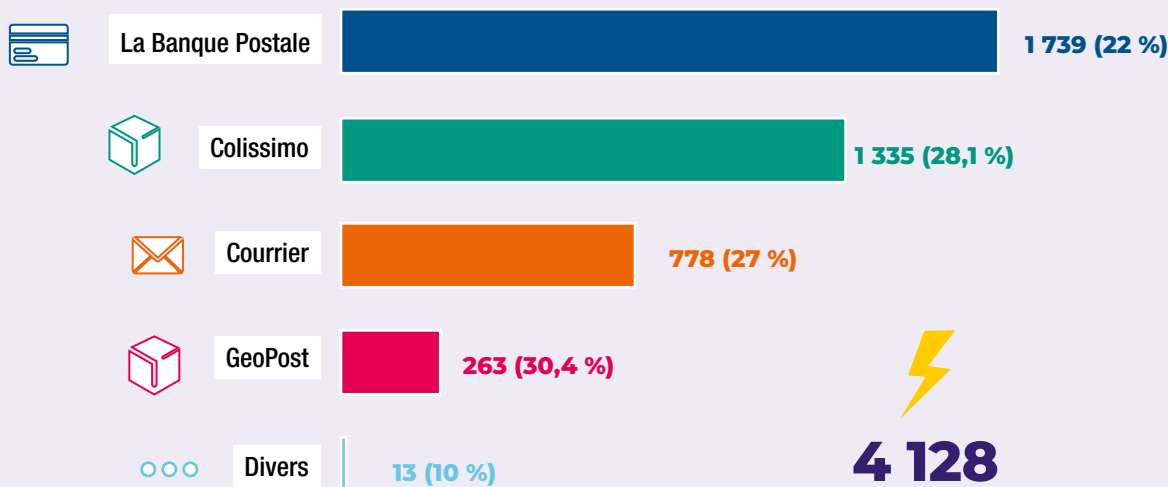




Origine des saisines



Saisines recevables et taux de recevabilité par domaine



87 %

des propositions acceptées
par les consommateurs



Délai d'émission moyen
des propositions :

74 jours





02

Demandes de médiation relatives au **COURRIER**



Les dysfonctionnements émergents ou en accroissement :



En exorde, il convient de souligner que la **rédaction elliptique**, pourtant maintes fois signalée, des **conditions générales de vente (CGV) Courrier-Colis**, explique pour une large part le volume de saisines indues. Pour qu'une saisine soit recevable pour une médiation, il convient que le requérant ait formulé une première réclamation, et si la réponse à celle-ci ne le satisfait pas ou à défaut de réponse, qu'il ait formulé une réclamation en second niveau, appelé Recours. Les CGV stipulent effectivement cette nécessité au travers du paragraphe ci-dessous :

Tout réclamant qui souhaite un réexamen de son dossier à l'issue de sa réclamation initiale peut former un recours, dans les mêmes conditions que la réclamation initiale (voir les articles 6.1.1 et 6.1.2) ou par l'intermédiaire d'une association de consommateurs. Ce recours sera traité par les instances de recours mises en place par La Poste. La saisine de l'instance de recours interne est un préalable obligatoire à la saisine du Médiateur du Groupe La Poste.

Cet article n'aide en rien le requérant puisque les coordonnées électroniques ou postales des deux services Recours (Courrier et Colissimo) ne sont aucunement précisées, à l'inverse de celles du Médiateur qui apparaissent clairement. Le requérant s'oriente alors automatiquement vers la seule adresse mentionnée, et commence un parcours sinueux et infructueux, l'amenant parfois à penser que La Poste veut le dissuader, par usure, de persévérer dans sa démarche. Le risque qu'il perde confiance dans les services du Groupe La Poste n'est pas neutre.

En croissance, de nombreuses saisines émanent de requérants se plaignant ne pas avoir reçu l'accusé de réception (AR) d'un envoi recommandé. Ils déplorent d'avoir payé un service qui n'est pas honoré, et leur irritation est d'autant plus grande qu'ils attachent de l'importance au contenu de l'envoi pour lequel ils ont souscrit ce service. Pour pallier ce manque, La Poste propose de délivrer une attestation de livraison qui ne satisfait généralement pas les requérants, qui objectent que l'attestation n'a pas la même valeur juridique que l'AR. Le Médiateur ne peut que proposer à La Poste de rembourser le montant de la prestation non honorée. Cette proposition de solution, au mieux, atténue l'insatisfaction du requérant mais n'efface aucunement sa déception vis-à-vis de La Poste.

Des saisines plus nombreuses font apparaître des tensions, parfois vives, entre le facteur et le requérant, notamment au sujet de la remise des lettres recommandées. Le requérant porte réclamation en dénonçant que le facteur a déposé un avis de passage sans s'être assuré de sa présence au domicile. Des saisines attestent que des algarades peuvent s'ensuivre avec le facteur, quand il ne s'agit pas de menaces diverses formulées par celui-ci. Certes, cela relève souvent du « parole contre parole » et chacun sait que les "incivilités" à l'encontre d'agents de La Poste ne sont pas rares, mais l'augmentation de la dénonciation de tels faits mérite d'appeler l'attention des services de distribution.

La qualité des réponses faites aux réclamations est un facteur majeur d'aggravation du mécontentement des requérants, qu'il s'agisse des réponses faites par le 3631, ou des réponses écrites :

- **Des requérants dénoncent le mauvais accueil au 3631,** le fait qu'on leur raccroche au nez, qu'ils reçoivent la promesse mensongère qu'ils seront rappelés alors qu'ils ne le sont pas, et que la courtoisie élémentaire dans les échanges n'est pas toujours au rendez-vous, peut-être à cause d'un déficit de formation des agents en question.
- **D'autres dénoncent des réponses écrites lacunaires voire fatalistes de la part des services opérationnels.** Sans que ce soit une généralité, certains services opérationnels qui ne s'estiment plus en capacité de résoudre un litige, ou par facilité, engagent trop rapidement leur client à s'adresser au Médiateur, sans lui préciser la nécessité de formuler au préalable un recours. Ces saisines sont de fait non recevables et le Médiateur oriente le requérant vers le service « Client » de Libourne. Ce détour stérile par non-respect du processus pour aller en médiation, parce que non annoncé en amont, ajoute inmanquablement à l'irritation du requérant.

Les litiges relatifs à la mauvaise exécution d'un ordre de réexpédition ont cru de 33 %, renforçant une tendance déjà amorcée depuis quelques années. Ces litiges portent accessoirement sur des colis qui n'ont pas été réexpédiés mais, pour l'essentiel, sur le seul courrier. Le litige peut résulter du non-respect des dates convenues. La réexpédition peut également être effectuée par lots et non pas être réalisée quotidiennement. Du courrier, en totalité ou partiellement, peut également être distribué à l'adresse d'origine, ce qui oblige le requérant à trouver des moyens de substitution, quand il le peut, pour remédier à cette situation causée par une négligence de La Poste (faire intervenir un parent ou un voisin, faire le déplacement jusqu'à l'adresse initiale, etc.). Ces litiges sont d'autant plus fâcheux quand il s'agit d'une demande de réexpédition définitive. La faute peut parfois incomber au requérant quand il n'a pas, par exemple, mentionné lors de la souscription, la totalité des personnes concernées au sein du foyer. Mais dans la majorité des cas, le Médiateur est amené à formuler la proposition de solution que La Poste rembourse le montant du contrat conformément aux CGV de celui-ci. Durant toute l'année écoulée, il a dû appeler l'attention de La Poste quant au caractère répétitif des fautes commises, d'autant que la répétition peut entraîner la levée du plafond indemnitaire.

Le premier confinement a induit une forte hausse des commandes sur la Boutique en ligne, en raison de la fermeture d'une partie des bureaux de Poste. Ce canal est soudainement devenu un canal privilégié des consommateurs. **Les millions de commandes additionnelles par rapport au niveau moyen ont provoqué des saturations et des dysfonctionnements,** certes conjoncturels, mais qui se sont traduits par un supplément de saisines du Médiateur (commandes non honorées de timbres, ordres de réexpédition non mis en œuvre, etc.).





EXEMPLES DE MÉDIATION

■ Non-respect par le postier des procédures fixées par La Poste elle-même dans le cadre de la crise sanitaire

En un tel cas, la responsabilité de La Poste est engagée même si le dommage final a été causé par des tiers.

Le litige

Monsieur M. invoquait la distribution directe dans sa boîte aux lettres, selon lui irrégulière, en mai 2020 d'un petit paquet recommandé international import, dont il était destinataire.

Monsieur M. demandait une indemnité à hauteur de la valeur du contenu de celui-ci, estimée à 300 €.

L'analyse

Dans le cadre de l'urgence sanitaire en vigueur à l'époque des faits, La Poste avait mis en place des procédures exceptionnelles accessibles au public notamment sous le lien <https://aide.laposte.fr/categorie/covid-19/la-poste-courrier-et-colis/>.

Celles-ci se substituaient, pendant leur période d'applicabilité, aux CGV Courrier-Colis de La Poste et aux conditions spécifiques des produits utilisés.

Les consommateurs étaient censés en être informés.

Elles stipulaient, s'agissant de la distribution des lettres recommandées : « *Votre facteur vous demandera par oral votre accord pour une distribution directement dans votre boîte aux lettres ou sur le pas de votre porte si votre boîte aux lettres n'est pas adaptée. Il établira la preuve de distribution en appliquant la mention « procédure spéciale Covid-19 » à la place de votre signature.*

La Poste ne pouvait pas avoir demandé l'accord préalable de Monsieur M. pour une distribution directe de l'envoi en boîte aux lettres. Compte tenu du texte précédent, la procédure de distribution adoptée était donc irrégulière.

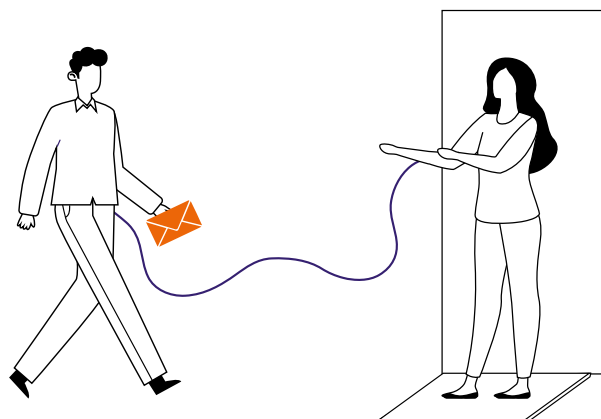
Le livreur de l'agence Colissimo avait déposé l'envoi dans une boîte aux lettres. Il s'agissait en réalité d'une boîte aux lettres collective et il s'est avéré que le requérant n'a jamais trouvé l'envoi.

Le manquement du livreur aux procédures exceptionnelles de distribution avait causé le préjudice intervenu ultérieurement par le fait de tiers (il s'agissait très vraisemblablement d'un vol).

En effet, si le livreur avait remis l'envoi en boîte aux lettres sur autorisation préalable du destinataire, ou s'il le lui avait remis sur le pas de la porte sa responsabilité aurait été dérogée. Dans tous les autres cas, il aurait dû le placer en instance.

La conclusion du Médiateur

J'ai formulé la proposition de solution que La Poste indemnise Monsieur M., sur désistement de l'expéditeur, en fonction de la recommandation souscrite par celui-ci.





■ Insécabilité du taux de recommandation

En cas de perte ou d'avarie, un envoi recommandé doit être indemnisé en fonction du taux de recommandation souscrit, qui n'est pas modulable à la baisse en fonction du préjudice réel.

Le litige

Le litige concernait une lettre recommandée avec avis de réception et niveau de garantie R3 (458 €) que Monsieur M. avait confiée à La Poste. L'envoi contenait, selon Monsieur M., 21 chèques-vacances et un chèque bancaire d'un montant total de 259,20 €. Monsieur M. invoquait la perte de l'envoi, pour demander à bénéficier de la garantie contractuellement souscrite, soit 458 €. La Poste admettait la perte mais proposait d'accorder à Monsieur M. seulement un dédommagement de 259,20 €, soit la valeur marchande du contenu.

L'analyse

L'envoi a été finalement reconnu comme perdu notamment à la suite d'une erreur de procédure imputable à La Poste.

En de telles circonstances, l'indemnité forfaitaire pour perte est due intégralement. Elle correspond en effet, à la différence d'une garantie ad valorem, au mode de recommandation choisi par l'expéditeur qui reflète, non la valeur du contenu, qui est indifférente sous réserve qu'elle respecte les prescriptions légales, mais le prix que l'expéditeur attache à la bonne remise de son envoi. Elle répare l'entier préjudice supporté.



La conclusion du Médiateur

J'ai formulé la proposition de solution que La Poste, qui l'a acceptée, accorde entière satisfaction à Monsieur M. en l'indemnisant à hauteur du taux de recommandation souscrit, soit 458 €.

■ Clause limitative de responsabilité de La Poste dans un contrat de distribution d'imprimés publicitaires GEO

Monsieur le Maire de la commune de S. m'avait saisi d'une demande de médiation relative à l'inexécution d'un contrat de distribution d'imprimés publicitaires pour la distribution d'environ 800 bulletins municipaux sur sa commune. La distribution avait fautivement été faite sur deux communes avoisinantes. Ceci engendrait un préjudice financier pour sa commune puisqu'une seconde impression de bulletins municipaux et un second contrat de distribution d'imprimés publicitaires avaient été nécessaires.

Le litige

La Poste avait reconnu le dysfonctionnement dans l'exécution de la campagne publicitaire et avait proposé un avoir à la commune de S. au prorata des imprimés pour lesquels il n'était pas possible de confirmer leur distribution conforme à ses engagements. Suite à un second examen, Monsieur le Maire avait obtenu l'annulation et le remboursement du premier contrat, soit 302,19 € TTC, à titre exceptionnel et commercial. Monsieur le Maire considérait ce dédommagement insuffisant au vu du préjudice subi, et réclamait un dédommagement complémentaire de 1 550 € TTC, correspondant à la facture de la nouvelle impression des bulletins municipaux.

L'analyse

L'article 3.1 des CGV Imprimés Publicitaires, Data et Solutions Print stipule : « Dans le cadre des présentes, les Parties conviennent que La Poste est soumise à une obligation de moyens. Dans le cas où la responsabilité de La Poste serait retenue judiciairement, les dommages et intérêts mis à la charge de La Poste seraient **limités aux sommes hors taxes effectivement versées par le Client à La Poste pour la prestation en cause.** »

En aucun cas, La Poste ne pourra être tenue de réparer les préjudices immatériels et/ou indirects, tels que les préjudices commerciaux, perte de commandes, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, absence ou faible réponse à une campagne publicitaire [...] » et l'article 12.2 du même contrat stipule : « Il est expressément convenu entre les parties que la responsabilité éventuelle de La Poste ne saurait être recherchée pour quelque cause que ce soit pour un montant supérieur au montant hors taxes du contrat ».

En application de ces textes, la responsabilité de La Poste ne peut être recherchée pour quelque cause que ce soit pour un montant supérieur au montant hors taxes du contrat. La Poste n'est pas responsable des préjudices immatériels ni des conséquences pécuniaires résultant d'un manquement contractuel. Ces dispositions avaient été portées à la connaissance de Monsieur le Maire lors de la signature du contrat. La Poste n'avait par conséquent pas à prendre en charge les frais d'imprimerie évoqués, d'autant plus que La Poste avait dédommagé la commune à hauteur du montant « Toutes Taxes Comprises » du contrat, à titre exceptionnel et commercial, alors qu'en application de l'article 12.2 énoncé ci-dessus, la responsabilité de La Poste était établie à hauteur du montant « Hors Taxes ».



La conclusion du Médiateur

En conséquence, je me suis déclaré être sans moyens pour proposer à La Poste d'accorder une suite favorable à la demande de dédommagement complémentaire formulée par Monsieur le Maire de la commune de S.



■ Absence de traitement des réclamations enregistrées par La Poste et nécessité d'entrer en médiation pour obtenir satisfaction



L'équité conduisait à accorder une compensation en cas d'absence de tout traitement, pour une raison inexpliquée, des réclamations enregistrées par La Poste.

Le litige

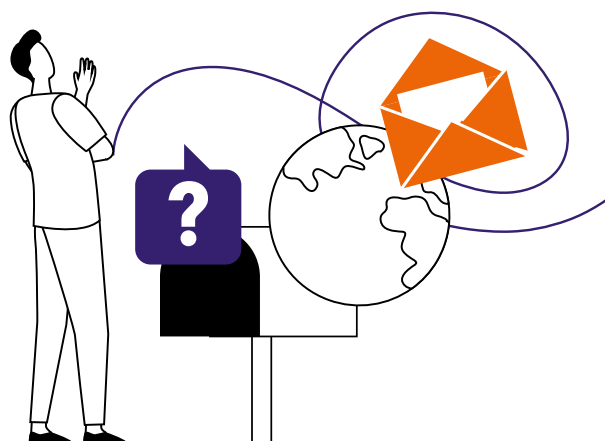
Monsieur A. invoquait la non-réception d'une lettre recommandée internationale (souscrite avec le niveau de garantie R2) qu'il avait expédiée à destination du Canada depuis près de 10 mois. Or, trois réclamations avaient été successivement faites. Monsieur A. sollicitait le versement de la somme de 150 € associée au niveau de garantie R2.

L'analyse

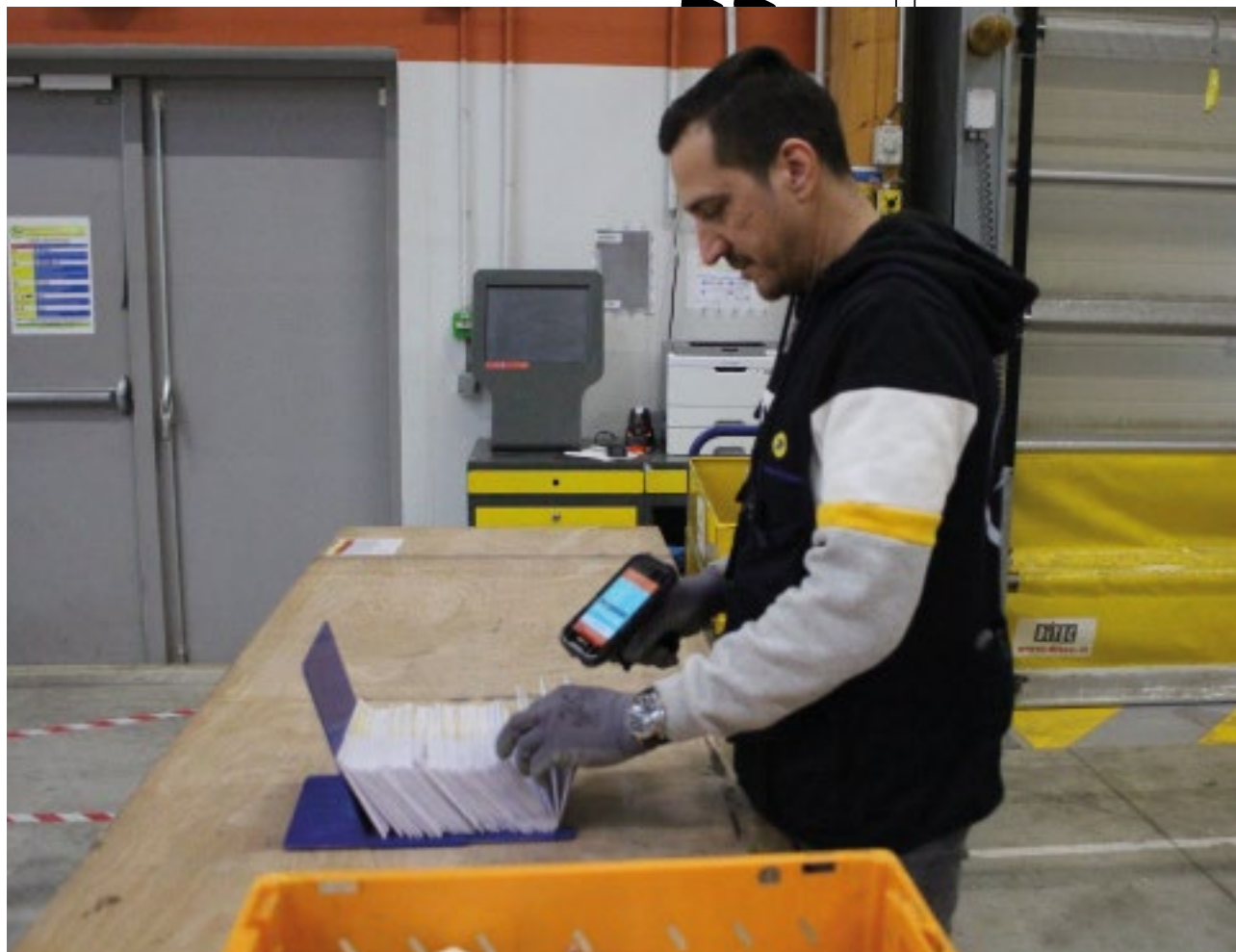
Comme La Poste l'avait indiqué, et pour une raison inexpliquée, aucune réponse n'avait été apportée aux trois réclamations de Monsieur A. pourtant enregistrées. De plus, l'opérateur postal canadien avait confirmé la distribution du pli près de 50 jours après son envoi. Cette information n'avait pas non plus été portée à la connaissance de Monsieur A. il ne s'agissait pas d'une perte et ce dernier ne pouvait donc prétendre à l'indemnisation sollicitée à ce titre.

La conclusion du Médiateur

Compte tenu du traitement insatisfaisant des réclamations ainsi que du délai de distribution du pli, j'ai formulé la proposition de solution, en équité, que La Poste lui verse la somme de 20 € pour règlement de ce litige.



COURRIER



■ Non-responsabilité de La Poste suite à un refus d'accès à une session du Code de la route

En raison d'un trafic routier dense, Madame P. n'a pu se présenter à l'heure de sa convocation pour l'examen du Code de la route et l'accès à la salle d'examen lui a été refusé. Madame P. souhaitait un report de date pour passer l'examen du Code de la route sans surcoût.

Le litige

Madame P. était convoquée à 14h45 pour une session prévue à 15h. En raison d'une circulation routière dense, Madame P. s'était présentée à 14h52. La Poste avait expliqué à Madame P. que tant que l'examineur se trouve dans le hall d'entrée, il accueille tous les candidats. Mais dès que les candidats et l'examineur entre dans la salle d'examen, il n'est plus possible pour l'examineur d'aller chercher des candidats retardataires, car il convient à l'évidence de ne pas laisser les candidats seuls dans la salle d'examen pour des raisons de sûreté et de respect de l'agrément. De même, il n'est pas possible pour un candidat de rejoindre seul, la salle d'examen. L'accès à l'examen n'a donc pas été « refusé » à Madame P.

Madame P. demandait à La Poste une date de report pour passer l'examen sans surcoût. La Poste ne faisait aucune proposition amiable car les conditions d'accès à l'examen sont clairement énoncées dans les conditions générales de vente (CGV) et d'utilisation du service « Passer mon code avec La Poste ».

L'analyse

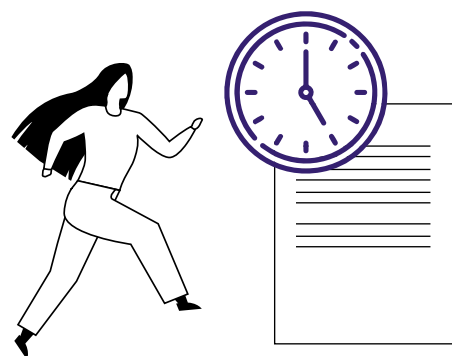
L'article 7.2 des conditions générales de vente (CGV) et d'utilisation du service « Passer mon code avec La Poste » stipule : « Le candidat devra se présenter à la date, au lieu et **au plus tard 15 (quinze) minutes avant l'heure précise de la session**, choisis par le client et rappelés sur sa convocation individuelle. Il devra impérativement présenter les documents suivants : sa convocation individuelle, imprimée sur papier et une pièce justificative d'identité figurant dans la liste fixée par l'arrêté du 23 décembre 2016. Sont notamment acceptés le passeport et la carte nationale d'identité. **A défaut de présentation de ces documents, ou de respecter les date, lieu et heure de présentation à la session, le candidat se verra refuser l'accès à la session et le client ne pourra prétendre à aucun remboursement** ».

Madame P. avait accepté les termes énoncés précédemment. Le paiement de l'inscription à l'examen est dû et ne donne pas lieu à remboursement ou à changement de date d'examen. La responsabilité était entièrement supportée par Madame P. qui connaissait la condition contractuelle d'arrivée obligatoire au plus tard 15 min en avance et qui n'avait pas été respectée.



La conclusion du Médiateur

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



■ Choix éclairé d'un produit non approprié

Le directeur d'un Etablissement de Service d'Aide par le Travail (E.S.A.T.), avait conclu avec La Poste un contrat d'affranchissement payé par prélèvement. Les plis déposés étaient affranchis au tarif Lettres Prioritaires Internationales et avaient été traités et acheminés par La Poste conformément aux exigences contractuelles afférentes à ce tarif. Puis, le client s'était aperçu qu'il aurait été plus avantageux financièrement de choisir le tarif Destinéo Monde Primo Catalogue.

Le litige

Le requérant, compte tenu de l'objet social de son établissement, demandait, après l'exécution du contrat et alors que son consentement avait été éclairé par un conseiller de La Poste avant d'être recueilli, que ce soit La Poste qui supporte les conséquences financières du choix tarifaire effectué.

L'analyse

L'article 1103 du Code civil dispose que : « Les contrats légalement formés tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faits ».

Le contrat avait été librement conclu par le requérant et avait été exécuté. Il ne pouvait être remis en cause. Par ailleurs, il ne m'appartenait pas de se prononcer sur la politique tarifaire pratiquée par La Poste, sujet qui n'entre pas dans mon champ de compétence.

La conclusion du Médiateur

Je me suis déclaré sans moyens pour proposer à La Poste de satisfaire la demande de dédommagement formulée, de surcoût, sans base juridique ou contractuelle par le requérant.



RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR AU PROFESSIONNEL

Utilisation de lettres types par les services clients territoriaux.

Cette recommandation concerne l'activité Courrier et l'activité Colissimo.

Lorsqu'un requérant destinataire conteste la bonne distribution d'une lettre suivie internationale, très fréquemment les services clients territoriaux lui adressent une lettre type, valant reconnaissance de responsabilité, indiquant que le pli attendu a été distribué par erreur à une mauvaise adresse, et que La Poste, malgré tous ses efforts, n'a pas pu le récupérer.

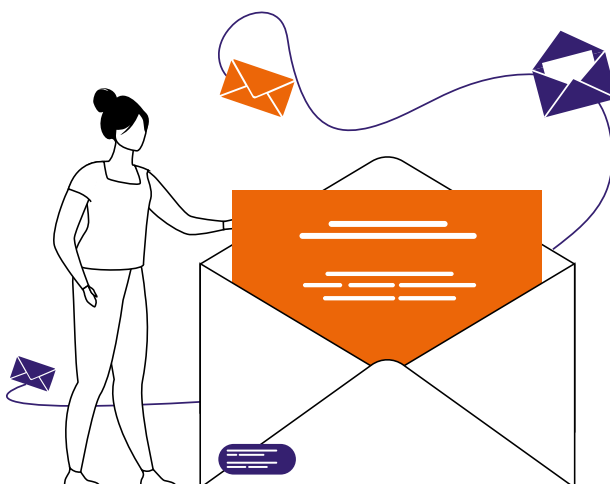
Il s'avère que cette lettre type adressée au requérant par un service « Client » territorial ne devrait pas être utilisée, au motif qu'en matière de lettre suivie internationale, il ne serait pas possible de certifier l'adresse de distribution. L'Instance Recours sollicitée dans le cadre de l'instruction du litige propose alors généralement, afin de restaurer une relation de confiance avec le requérant, de lui verser, à titre purement commercial, un dédommagement supérieur à la limitation contractuelle de responsabilité (normes Union Postale Universelle).

La lettre type étant utilisée de manière inadaptée à la situation, le dédommagement consenti vient réparer la reconnaissance de responsabilité consentie à tort.

Son montant peut même atteindre, en médiation, la valeur du contenu de l'envoi si le destinataire, pourtant tiers au contrat (article 1199 du Code civil) postal, peut l'établir.

Je formule la recommandation que La Poste mette à la disposition de ses services « Client » territoriaux, une note de procédure, recensant et rappelant les cas pertinents d'utilisation des diverses lettres type dont ils disposent, et également, qu'en cas d'utilisation erronée de l'une d'elles, La Poste indemnise les bénéficiaires de ces reconnaissances de responsabilité, sans les contraindre à exposer des frais et à perdre du temps.

Par ailleurs, il serait nécessaire que ces lettres type comportent systématiquement, en conformité avec les CGV de La Poste, une référence au service Recours (de Libourne ou de Saint-Dié selon le cas) et à ses coordonnées, en cas d'insatisfaction par rapport à la réponse apportée au premier niveau.



RÉPONSE DE LA POSTE

La Poste prend bonne note de ces deux préconisations. En ce qui concerne la première, La Poste vérifie le nombre des cas dans lequel une lettre de reconnaissance de responsabilité a été envoyée à un client à mauvais escient. Pour l'avenir, elle s'assurera de la bonne utilisation de ce modèle de courrier, en la restreignant aux seuls cas où La Poste a pu réellement constater que sa responsabilité était engagée dans une erreur de distribution. La Poste adressera un rappel de ces règles aux services clients territoriaux.

Si La Poste envoie ce courrier de façon erronée, elle procédera à l'indemnisation des bénéficiaires dans les limites prévues par les conditions contractuelles de la lettre suivie internationale.

S'agissant de l'intégration, dans les lettres types, des coordonnées des services clients en charge du deuxième niveau de réclamations, cette information a été insérée par La Poste dans ses CGV Courrier-Colis, conformément à la préconisation du Médiateur en 2018. Le service concerné étant le même que celui qui traite les réclamations initiales, il est identifié, et les modalités de saisine sont indiquées. La Poste considère que le client, qui a déjà adressé à La Poste une première réclamation, s'il souhaite poursuivre sa démarche en deuxième niveau, dispose donc déjà de l'information suffisante pour le faire.

Traitement des réclamations relatives aux envois postaux internationaux import.

Cette recommandation concerne l'activité Courrier et l'activité Colissimo.

L'expansion des échanges liés au commerce international en ligne entraîne un accroissement important des réclamations émanant des destinataires d'envois postaux internationaux import.

Le traitement des réclamations concernant ce type d'envois apparaît lacunaire à certains égards.

1. D'une part, les destinataires sont systématiquement renvoyés vers leurs expéditeurs, La Poste se déchargeant de la réclamation sur celui-ci par des formules du type « *Votre destinataire seul peut déposer une réclamation* », ou équivalent, sans traiter sur le fond la réclamation du destinataire.

Ce renvoi contrevient aux dispositions de la Convention Postale Universelle (article 21.1¹) qui font obligation aux opérateurs saisis d'une réclamation de la traiter (ceci incluant la transmission de la demande à l'opérateur étranger et l'instruction de celle-ci avec retour au réclamant initial), ceci **quels que soient le régime indemnitaire applicable à l'envoi et le bénéficiaire de l'indemnité²**, qui est, en règle générale, l'expéditeur, sauf désistement de celui-ci en faveur du destinataire.

Il conviendrait donc, en fin d'instruction de la réclamation par La Poste, d'inviter explicitement le destinataire, le cas échéant, à solliciter le désistement de l'expéditeur en sa faveur, s'il souhaite être indemnisé (ce que le destinataire ignore, la plupart du temps). Les lettres-types devraient systématiquement inclure cette mention.

2. D'autre part, une quantité toujours plus élevée d'envois import sont réalisés sous forme de lettres simples, de lettres suivies ou de petits paquets internationaux au tarif lettre ou d'envois ECOMPRO, pour lesquels la Convention prévoit une totale exonération de responsabilité des opérateurs postaux en cas de perte ou d'avarie, ou pour tout autre motif (articles 22.1.2 et 1.3). Pour éviter l'importante perte de temps tant de la part des services de traitement des réclamations que des réclamants, lesquels multiplient les réclamations ou recours s'agissant de ce type d'objets, il convient que La Poste indique **dès la première réclamation**, que les opérateurs concernés sont totalement irresponsables s'agissant des litiges concernant ce type d'objets, et qu'elle mette un terme rapide **et définitif**, pour ce motif, au processus de traitement des réclamations qui s'en trouvera grandement amélioré (voir note 2). Ceci permettra également d'éteindre tout espoir du consommateur qui me saisit et auquel je ne peux in fine que confirmer l'irresponsabilité de La Poste.

Il conviendrait également que La Poste, si elle souhaite néanmoins conserver une pratique de « gestes commerciaux », accordés sur ce type d'envois, qu'elle en harmonise l'octroi sur la base de critères qu'il lui appartient de définir.

En conséquence, je formule la recommandation que La Poste mette en œuvre les améliorations proposées aux points 1 et 2.

¹ « Chaque opérateur désigné est tenu d'accepter les réclamations concernant les colis et les envois recommandés ou avec valeur déclarée, déposés dans son propre service ou dans celui de tout autre opérateur désigné, pourvu que ces réclamations soient présentées par les clients dans un délai de six mois à compter du lendemain du jour du dépôt de l'envoi. Les réclamations sont transmises et traitées entre les opérateurs désignés selon les modalités énoncées dans le Règlement. La période de six mois concerne les relations entre réclamants et opérateurs désignés et ne couvre pas la transmission des réclamations entre opérateurs désignés ».

² La Convention exclut cependant totalement les réclamations concernant les envois pour lesquels la responsabilité des opérateurs n'est pas susceptible d'être engagée (voir 2-).

RÉPONSE DE LA POSTE

Au préalable, il convient de préciser que La Poste est surprise par l'évocation d'une formule du type, « *Votre expéditeur seul peut déposer une réclamation* » qui ne fait pas partie de celles utilisées par les services « Client » et ne correspond pas à la réalité pour ce qui concerne les envois flashés ou suivis.

En effet, La Poste traite le fond des réclamations y compris celles des destinataires, indépendamment du fait qu'elle ne peut indemniser ces derniers. Qu'elle soit approchée par un opérateur postal étranger ou le destinataire lui-même, pour ce qui concerne les envois suivis et flashés en France, le service « Client » enquête pour pouvoir apporter des réponses sur la situation de l'envoi.

En revanche s'agissant des envois non flashés ou suivis, en France, pour lesquels La Poste ne détient aucune information relative à l'envoi, il n'y a pas d'autre solution pour La Poste que de renvoyer l'expéditeur vers le destinataire.

En ce qui concerne le désistement, La Poste se garde effectivement d'inviter explicitement le destinataire à en solliciter l'expéditeur.

Le désistement de l'expéditeur n'est pas toujours avantageux pour le destinataire et La Poste ne souhaite pas être responsable d'un éventuel préjudice subi par le destinataire de ce fait.

En effet, l'indemnisation proposée par La Poste aura lieu sur la base du barème forfaitaire Union Postale Universelle (UPU) et ne prendra pas en compte l'éventuelle existence d'une assurance ad valorem ou d'une recommandation, souscrites par l'expéditeur, ce que La Poste française ignore.

Ainsi en se faisant indemniser par La Poste le destinataire en perdra le bénéfice.

La Poste étant étrangère aux relations entre l'expéditeur et le destinataire, elle n'est donc pas en mesure de vérifier les impacts et conséquences d'un tel désistement.

En matière de réclamation pour perte ou avarie des petits paquets internationaux au tarif lettre simple, La Poste n'aborde pas la question de l'indemnisation dans ses réponses afin de rester cohérente dans son discours. Elle estime ne pas avoir à se prononcer sur l'indemnisation qui pourrait être éventuellement accordée par l'opérateur postal étranger à l'expéditeur. Pour ce qui est des gestes commerciaux, de par leur nature, ils sont exceptionnels et accordés au regard de certaines situations très spécifiques. La définition de critères d'octroi mènerait à la généralisation de tels gestes, ce que La Poste n'envisage pas.

Contrat de réexpédition temporaire – Opposabilité au contractant destinataire des courriers, de la mention « ne pas faire suivre ».



COURRIER

L'article 8 des conditions spécifiques de vente au contrat de réexpédition temporaire stipule « 8. Objets concernés [...] Dans le cas d'une réexpédition temporaire, les correspondances portant la mention « ne pas faire suivre » sont réexpédiées vers l'adresse temporaire sous réserve de la volonté de l'expéditeur ».

Cette clause contractuelle est opposable au titulaire du contrat de réexpédition en application de l'article 1103 du code civil, qui dispose que « Les contrats légalement formés tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faits ».

Cependant la rédaction de cette clause est pour le moins ambiguë, voire contradictoire.

En outre, les conditions contractuelles de vente de La Poste, spécifiques au contrat de réexpédition temporaire, n'évoquent pas le fondement du droit de l'expéditeur d'ajouter une mention sur des courriers qu'il adresse au contractant destinataire de ceux-ci, mention de nature à faire obstacle à l'exécution de leur réexpédition.

Ce droit résulte de l'article R. 1-1-5 du Code des postes et communications électroniques, qui dispose que « Tout envoi postal appartient à l'expéditeur aussi longtemps qu'il n'a pas été délivré au destinataire, sans préjudice de l'application des articles L. 7 à L. 11. »

Une rédaction explicite, avec une référence à sa base légale, éviterait nombre de litiges avec des contractants qui concluent des contrats de réexpédition pour que tous leurs courriers soient réexpédiés et qui, de fait, ne comprennent pas pourquoi certains ne font pas l'objet de la réexpédition.

Je formule donc la recommandation que La Poste reprenne la rédaction de l'article 8 de ses conditions contractuelles spécifiques au contrat de réexpédition, afin de faire apparaître que le contrat de réexpédition est distinct de celui passé avec les expéditeurs des courriers portant la mention précitée, dont l'expression de volonté, qui est acceptée par La Poste, prévaut sur le désir du destinataire de faire réexpédier l'ensemble des correspondances qui lui sont adressées.

RÉPONSE DE LA POSTE

La Poste partage l'analyse du Médiateur et va clarifier la rédaction du paragraphe indiqué à l'article 8 des conditions spécifiques de vente « Réexpédition définitive et temporaire », en tenant compte des problématiques exprimées dans la recommandation.

Véracité des indications du suivi informatisé des envois.

Cette recommandation concerne l'activité Courrier et l'activité Colissimo.

L'article 3.2.1 des CGV Courrier-Colis de La Poste stipule : « Les différents éléments de marquage apposés par La Poste ainsi que l'enregistrement électronique par La Poste des différentes étapes de levée, tri et distribution constituent un élément de preuve des modalités de prise en charge et, le cas échéant, de distribution des envois ». Il constitue ainsi une clause conventionnelle de preuve, qui, certes, supporte la preuve contraire, mais qui, faisant foi jusqu'à l'administration de celle-ci, se doit d'être irréprochable, à la fois en matière de réalisme et de cohérence.

Or, fréquemment, l'examen du suivi informatisé des envois postaux révèle des indications incohérentes, surabondantes, erronées ou contradictoires. Par exemple :

« un envoi enregistré distribué à 12h40 le 25 janvier 2020 par la plateforme de distribution du courrier ; à la même heure, il est inscrit que le facteur partait en distribution sur une tournée de secours ; six minutes plus tard, la même indication est mentionnée ; une seconde plus tard (!), l'envoi est enregistré comme non distribué et placé en instance à la plateforme de distribution du courrier où il est finalement retiré le 31 janvier ».

Les indications du suivi, qui sont des « photographies » informatiques du parcours de l'objet, doivent être **chronologiquement réalistes** (insérées au moment où l'étape est réalisée) et cohérentes (elles doivent refléter la réalité du processus logistique) : un envoi ne peut être enregistré comme livré conforme au destinataire, puis, ultérieurement, comme étant placé en instance ou livré à un « voisin ».

Cela implique qu'en aucun cas un facteur ou livreur ne soit autorisé à inscrire une indication de distribution dans le suivi informatisé **avant que l'opération n'ait effectivement été réalisée**.

Ces « préinscriptions » par trop fréquentes sont parfois couplées aux autres approximations signalées. Ceci est de nature à jeter le discrédit sur les indications de suivi qui ont valeur de preuve. Il importe donc de sensibiliser les opérateurs concernés (facteurs, livreurs) à ces impératifs de rigueur et de réalisme, et à interdire¹ ce type d'interventions sur le suivi, qui génère de nombreux contentieux et altère la confiance des consommateurs.

En conséquence, je formule la recommandation que La Poste mette un terme à ces incohérences par la mise en place d'une politique de sensibilisation forte des agents concernés, et par l'instauration d'un système informatique de blocage en cas d'incohérence.



¹ Y compris par des systèmes de blocage informatique du suivi dès que le système décelé une incohérence.

RÉPONSE DE LA POSTE

La Poste veille et tend à améliorer en permanence la fiabilité du suivi informatisé des envois.

Pour ce faire, elle a opté pour une remontée instantanée des informations, doublée de l'impossibilité pour les agents de modifier les informations saisies. Le client est invité à consulter le suivi en ligne de son envoi en se basant sur le dernier événement actif disponible, lui seul faisant foi.

L'extrait fourni par le Médiateur, à titre d'exemple, dans sa recommandation semble correspondre à un extrait de l'outil interne courrier de La Poste, beaucoup plus détaillé. Les outils internes n'ont pas vocation à être accessibles aux clients.

L'absence de cohérence chronologique pour certaines données peut résulter de plusieurs facteurs comme le retard d'intégration informatique des saisies, l'horodatage

des événements étant celui des traitements informatiques et non celui du geste de l'agent, ou des corrections d'erreurs de déclaration lors de contrôle d'emport ou en retour de tournée.

En tout état de cause, des rappels de procédure sont faits régulièrement auprès des agents de terrain.

En outre, de nouvelles applications sont en train d'être installées sur les terminaux des facteurs afin de mieux les guider dans leurs gestes. Elles augmentent la fiabilité des informations saisies en demandant un flashage de l'objet avant de pouvoir déclarer un état de distribution.

La mise en place d'un système informatique de blocage en cas d'incohérence des données a été écartée car elle aurait eu l'inconvénient de dégrader l'efficacité des livraisons et par conséquent, la satisfaction du client.



Remboursement en cas de refus de visuel dans le cadre de l'offre « MonTimbraMoi ».

Cette recommandation concerne à la fois Phil@poste et la Boutique en ligne.

L'offre « MonTimbraMoi » (MTAM) est une offre de services accessible sur le site Internet de La Poste permettant la fabrication, l'impression de timbres personnalisés à partir notamment de visuels fournis par le client¹ et leur livraison. La Poste, dont l'appréciation est souveraine, se réserve le droit de refuser les visuels, et donc les commandes, qui contreviendraient à ses conditions spécifiques².

L'article 3.2³, section 2, chapitre II de ces conditions stipule que : « *Le Client choisit librement le Visuel qu'il souhaite voir figurer sur la planche de timbres dans la limite de sa responsabilité définie ci-après [...]* ». A cet égard, le visuel ne doit pas porter atteinte au droit à l'image d'un tiers, ni contenir d'élément contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.

Toutefois, en cas de refus, les conditions spécifiques ne précisent pas les suites données à la commande. Elles renvoient aux modalités de livraison, de retour et de remboursement prévues à l'article 1, section 3, chapitre II⁴. Or, ces dernières modalités prévoient le remboursement ou l'échange des produits défectueux ou non conformes à la commande, mais ne visent pas explicitement le refus de visuel.

Je formule donc la recommandation que, dans un souci de complète information des consommateurs, les conditions spécifiques de la Boutique soient précisées sur ce point⁵. Avant le dernier alinéa de l'article 1. 2 « retours-remboursements », il pourrait être ajouté que : « *En cas de refus de visuel par La Poste, celle-ci s'engage à rembourser au Client le prix de sa commande dans un délai de x jours (à déterminer) à compter de la date de notification du refus* ».

¹ Ou à partir du fond appartenant à La Poste.

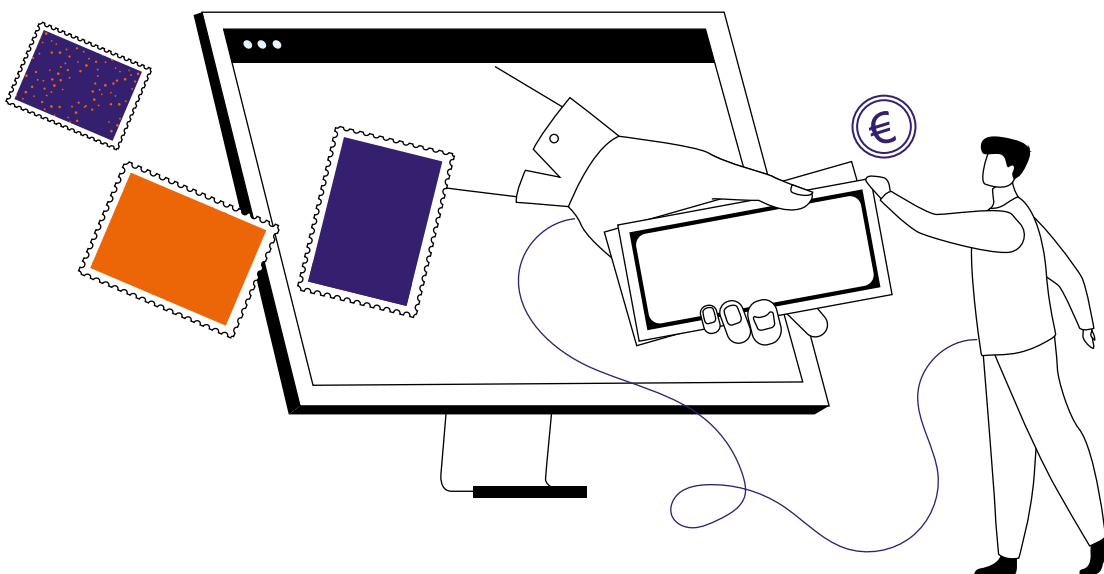
² Conditions spécifiques de la Boutique – version Particuliers.

³ Chapitre II – section 2 – article 3 « MONTIMBRAMOI » (MTAM) ».

⁴ Chapitre II – section 3 – article 1 « livraison – retours- remboursements ».

⁵ Y compris dans leur version applicable aux Professionnels.

COURRIER



RÉPONSE DE LA POSTE

Il est précisé au préalable qu'en pratique suite à un refus de visuel, les commandes sont intégralement remboursées aux clients, selon le moyen de paiement initialement utilisé par le client.

La Poste va toutefois clarifier les Conditions spécifiques de vente de la Boutique du Courrier relatives au produit Montimbramoi sur ce point.

Qualité des informations délivrées au guichet.

Cette recommandation concerne Le Réseau La Poste pour le compte des activités Courrier, Colissimo et Geopost.

Notamment dans le cadre de saisines relatives à la perte de leurs chèques-vacances ou de leurs cartes-cadeaux, souvent expédié(e)s par lettre recommandée avec un niveau de recommandation insuffisant, les expéditeurs ont évoqué, mais souvent sans preuves versées au dossier, un « défaut de conseil » de la part de la personne au guichet.

L'article 1121-1 du Code civil dispose que : « Celle des parties qui connaît une information dont l'importance est déterminante pour le consentement de l'autre doit l'en informer dès lors que, légitimement, cette dernière ignore cette information ou fait confiance à son cocontractant. Néanmoins, ce devoir d'information ne porte pas sur l'estimation de la valeur de la prestation. Ont une importance déterminante les informations qui ont un lien direct et nécessaire avec le contenu du contrat ou la qualité des parties. Il incombe à celui qui prétend qu'une information lui était due de prouver que l'autre partie la lui devait, à charge pour cette autre partie de prouver qu'elle l'a fournie. Les parties ne peuvent ni limiter, ni exclure ce devoir. Outre la responsabilité de celui qui en était tenu, le manquement à ce devoir d'information peut entraîner l'annulation du contrat dans les conditions prévues aux articles 1130 et suivants ».

Conformément à l'article 4.1 des CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste « L'expéditeur veille à ce que le produit ou service choisi et ses caractéristiques, notamment en termes d'indemnisation, soit adapté à la valeur et à la nature du contenu de l'envoi ». Dans le cas particulier de la perte d'une lettre recommandée nationale, l'indemnisation est plafonnée au montant déterminé par le niveau de garantie choisi par l'expéditeur : 16 € pour le niveau R1, 153 € pour le niveau R2, 458 € pour le niveau R3. A défaut de choix exprès, le niveau de garantie R1 s'applique.

Au surplus, la valeur des objets que l'expéditeur insère dans sa lettre recommandée ne doit pas dépasser le niveau de garantie qu'il souscrit lors du dépôt de l'envoi.

Si l'expéditeur doit choisir un produit avec un niveau de recommandation adéquat, il appartient aussi au guichetier de lui permettre d'avoir un choix pertinent, en lui délivrant les informations adaptées, surtout quand le guichetier a été informé du contenu et de sa valeur. En cas de perte avérée, l'expéditeur serait alors indemnisé convenablement et aurait moins de ressentiment à l'endroit de La Poste.

Je formule donc la recommandation que La Poste sensibilise davantage les consommateurs par voie d'affichage, par exemple, mais aussi au travers des conseils prodigués par les conseillers clientèle sur la nécessité de choisir le produit adéquat, ici la lettre recommandée, avec le niveau de recommandation en adéquation avec la valeur du contenu.



RÉPONSE DE LA BRANCHE SERVICES-COURRIER-COLIS DE LA POSTE

Les agents des bureaux et des partenaires (agences postales et relais poste) sont formés sur les caractéristiques des différentes gammes de produits postaux afin de pouvoir conseiller au mieux les clients sur le choix des différents produits.

Par ailleurs, des procédures sont communiquées au Réseau La Poste pour rappeler aux bureaux et aux partenaires, les procédures de traitement de ces différents produits, notamment au dépôt. Les procédures relatives à la lettre recommandée rappellent notamment les différents niveaux d'indemnisation existants (avec leur montant) et la nécessité de s'assurer que le client a bien coché l'un des niveaux d'indemnisation sur la liasse.

La Poste prend bonne note de la recommandation du Médiateur sur la nécessité d'accompagner davantage les clients sur le sujet.

Aussi, la direction commerciale de La Poste a été informée de la nécessité de sensibiliser davantage les équipes sur cette question, notamment sur l'importance de délivrer une information claire et précise sur le choix d'un produit et d'une indemnisation. La Poste va étudier les mesures qui pourraient être mises en place pour renforcer l'information des clients sur le sujet, dans le respect du secret des correspondances.

RÉPONSE DE LA BRANCHE RÉSEAU LA POSTE

Les recommandations 2020, relatives à la qualité des informations délivrées au guichet en bureaux de poste, portaient plus précisément sur des saisines liées à la perte de chèques vacances ou de cartes-cadeaux, souvent expédiées par lettres recommandées avec un niveau de recommandation insuffisant.

Les expéditeurs y évoquent, mais souvent sans preuves versées au dossier, « un défaut de conseil » de la part de la personne au guichet.

De manière générale, les chargés de clientèle sont informés des offres et services proposés par La Poste par différents moyens, relayés par leur Manager : supports commerciaux, Flash Infos, notes chartées...

Les informations concernant les envois de lettres recommandées sont connues de nos collaborateurs et figurent dans des notes professionnelles. Toutefois, les cas précis indiqués ont attiré toute mon attention et j'ai donc demandé à mes équipes de réaliser un rappel réglementaire pour renforcer leur vigilance sur l'importance du conseil au client concernant le degré de recommandation requis suivant la valeur de l'envoi.

Ce rappel est réalisé par le biais d'un Flash Info communiqué à l'ensemble de la ligne managériale pour relai aux chargés de clientèle.

Pour les clients qui le souhaitent, les conditions spécifiques des offres sont aussi à leur disposition en bureau de Poste.

COURRIER





ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION relative au courrier

2 878 saisines reçues¹

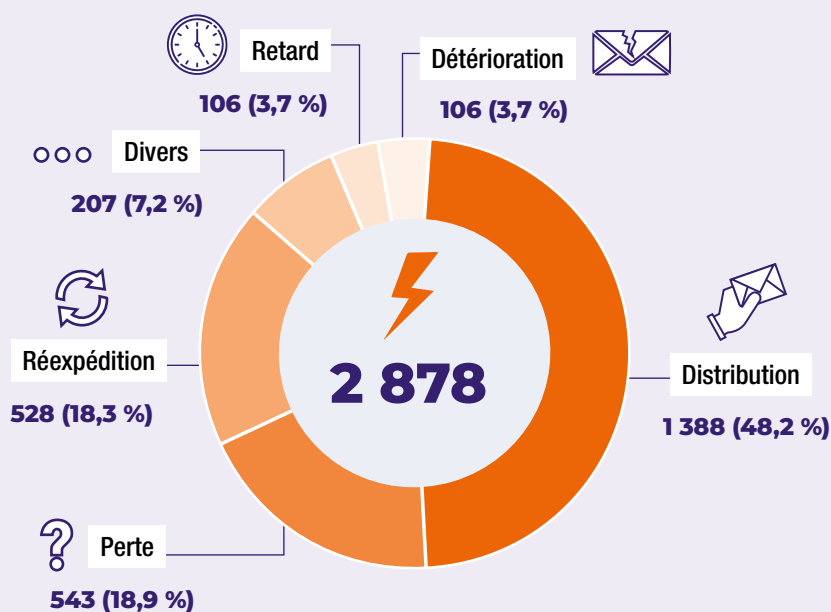
+ 32,1 % par rapport à 2019

dont **778** recevables

+ 6,4 % par rapport à 2019

et **750** saisines traitées²

Répartition des saisines reçues par motif



LES CHIFFRES



53 %

des saisines
par Internet



62 %

des propositions favorables ou partiellement
favorables aux consommateurs

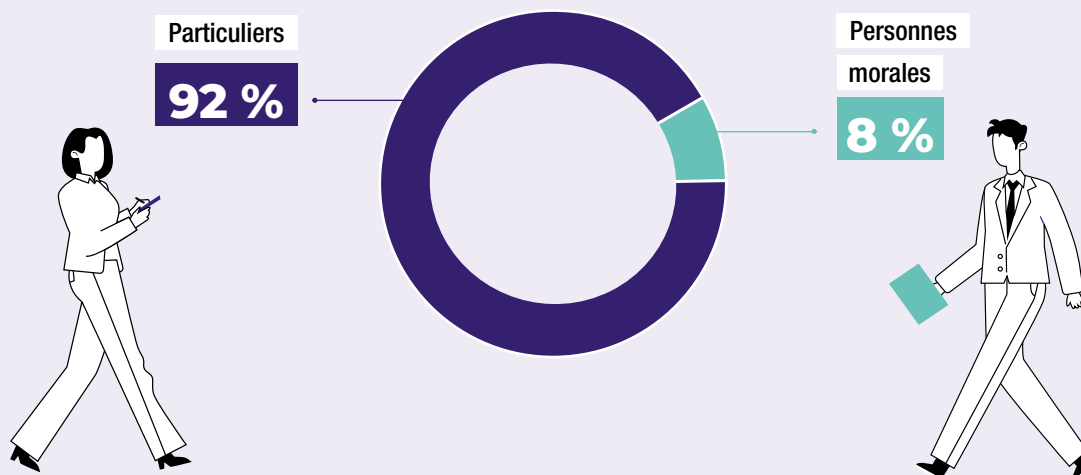
¹ 2 644 saisines de consommateurs et 234 hors consommation.

² Propositions de solutions, clôture après constat de l'accord des parties ou après désistement.

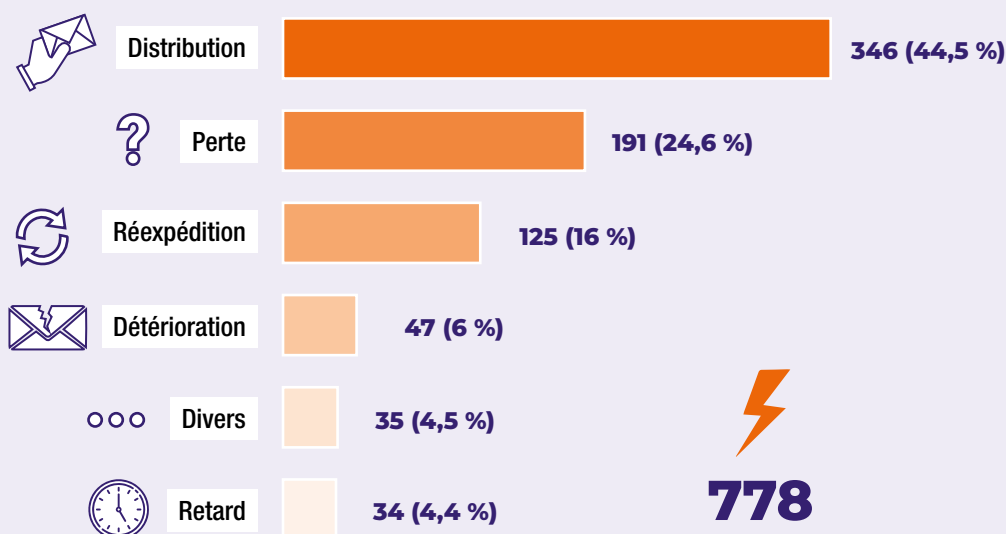




Origine des saisines



Répartition des saisines recevables par motif



91 %
des propositions acceptées
par les consommateurs



Délai d'émission moyen
des propositions :

38 jours



ANALYSE DES MÉDIATIONS COURRIER

■ L'origine des saisines



- Pour la première fois, plus de la moitié des saisines, soit 53 %, ont été formulées sur le site du Médiateur.
- 750 propositions de solution ont été formulées et 66 % d'entre elles étaient favorables ou partiellement favorables pour le requérant. 13 % ont été formulées en droit et en équité.
- Les délais de traitement se sont améliorés de deux jours pour se situer à 38,5 jours.
- Le montant moyen d'indemnisation est 75 €. 98 % des saisines ont été adressées directement au Médiateur et seulement 44 saisines ont été présentées par un intermédiaire, dont 9 par des associations de consommateurs, 4 par le Défenseur des droits, et 25 par des avocats, conseils, tuteurs, curateurs et mandataires.



■ La répartition par catégorie de litiges

Le premier motif d'insatisfaction réside toujours dans les conditions de distribution, à hauteur de 48 % des saisines. La qualité de la distribution s'apprécie tant par le destinataire que par l'expéditeur. Le terme générique « distribution » recouvre l'acte lui-même de la distribution d'un objet, mais également l'ensemble de l'organisation amont.

De fait, toutes les composantes du processus peuvent être impliquées, depuis l'introduction de l'objet dans le réseau postal jusqu'à sa distribution stricto sensu. Le litige peut donc porter sur une des missions du facteur, sur l'accessibilité à la boîte aux lettres dans les habitats verticaux notamment, sur le raccordement postal, sur les modalités de prise en charge de l'objet, sur les conditions de remise à la personne, sur le recueil de la signature du destinataire sur l'accusé de réception et la transmission en retour de celui-ci... De nombreuses saisines étaient relatives à l'apposition de la mention « Covid » sans que le facteur ait vérifié la présence au domicile du destinataire.

Un nombre croissant de saisines relatives à la non-réception de l'accusé de réception a été enregistré. Aucune saisine n'a porté cette année sur le Cidex.

La perte demeure la deuxième source de litiges, en légère diminution et à hauteur de 19 % des saisines. **Il s'est agi principalement d'envois contenant des chèques-vacances ou autres supports de même nature.** Ce motif est difficile à distinguer du précédent, qui porte très fréquemment sur une contestation d'une distribution en boîte aux lettres, pourtant enregistrée dans le système d'information de La Poste.

La troisième source résulte du **processus de la réexpédition, pour 18 % des litiges.** Ainsi, 528 saisines pour ce motif ont été reçues contre 396 en 2019, soit une augmentation de 33 % (**voir Focus**). Une part significative de ces saisines concerne des contrats enregistrés sur la Boutique en ligne (impossibilité d'aller jusqu'au bout du processus de commande ou commande payée mais non suivie d'effet faute, notamment, de réception du code d'activation).



■ La recevabilité des saisines

778 saisines étaient recevables pour une médiation, soit un taux de 27 %. 2 100 saisines étaient donc non recevables. **5 % des saisines non recevables consistaient en des demandes sans substance** et non étayées de pièces justificatives, voire seulement déclaratives, ou encore de demandes avec invectives ou propos déplacés. Il s'agissait également de demandes inappropriées car ne relevant pas du champ de compétence du Médiateur (politique organisationnelle, politique tarifaire, demande de sanction disciplinaire à l'encontre d'un agent...).

95 % des saisines non recevables consistaient en des demandes prématurées faute d'avoir fait l'objet d'un examen en premier niveau (18 % d'entre elles) ou second niveau (71 %). La proportion de saisines non recevables résulte pour une part du manque de clarté des CGV quant à l'adresse auprès de laquelle le requérant devrait formuler sa réclamation en recours. Une saisine non recevable est, sans délai, retournée au requérant avec la notification de la non recevabilité par laquelle le requérant est invité à transmettre son dossier au service « Client » de Libourne pour y recevoir le traitement ad hoc, en première instance ou en recours. Il est spécifié à cette occasion qu'il pourra à nouveau solliciter le Médiateur, cette fois-ci à bon droit, si la réponse du service « Client » ne le satisfait pas.

Ainsi, 8 % de saisines non recevables ont donné lieu à une nouvelle saisine devenue recevable pour ce motif. Le requérant peut saisir également le Médiateur en l'absence de toute réponse, sans que cela doive être considéré comme une facilité par les services « Client ».

Le requérant intervient auprès du Médiateur de manière prématurée pour deux raisons principales. La première explication, déjà évoquée, est que **le passage obligatoire par le recours de second niveau n'est pas suffisamment mis en évidence par les services de La Poste à l'adresse du client.** La seconde explication repose sur l'impatience du requérant qui présume que solliciter le Médiateur facilitera la résolution de son litige, le confondant souvent avec un service de traitement des réclamations. L'existence du Médiateur est en effet connue non par la nature exacte de sa fonction, malgré toutes les mentions relatives à son indépendance, mais en raison même de la fréquence de ces mentions conjuguée à l'absence de référence explicite au service Recours. Ce faisant, il occulte à tort l'interlocuteur de premier ou de second niveau à même de lui procurer les explications nécessaires et de lui proposer une solution appropriée.



■ Les saisines relevant de l'international

125 saisines recevables, soit une proportion stable de 16 %, étaient relatives à des acheminements transfrontaliers, import ou export. Le principal grief réside dans les conditions de distribution suivi du grief de la perte.

L'instruction est souvent difficile car elle requiert le concours de l'opérateur postal étranger.

D'où parfois un temps additionnel non négligeable, a fortiori pour certaines provenances ou destinations pour lesquelles le suivi informatique des envois peut être lacunaire, voire inexistant.

■ Les saisines concernant le Réseau La Poste

En nette diminution, **32** saisines recevables évoquaient la responsabilité du Réseau La Poste. A l'issue des médiations, il s'est avéré que sa responsabilité était véritablement engagée, totalement ou partiellement, dans 10 litiges. Les litiges résultaient d'erreurs de conseils de la part des conseillers clientèle.

Par exemple, la préconisation erronée d'utiliser un produit non autorisé pour une destination à l'international, ou encore l'acceptation au guichet d'un produit national pour une destination à l'international. Des litiges également résultaient de la préconisation au guichet d'assurer un envoi à un taux qui n'était pas en adéquation avec la valeur du contenu de l'envoi.

L'éventuel souci de faire réaliser au client des économies en ne choisissant pas un montant d'assurance à hauteur de la valeur de l'envoi, a pu se retourner contre celui-ci.

■ Les propositions de solution formulées

750 propositions de solution ont été formulées. Le service « Client » Courrier de Libourne est l'interlocuteur majeur de la médiation et la quasi-totalité des saisines recevables lui a été transmise afin d'obtenir des pièces complémentaires au dossier. Quelques propositions de solution ont pu être adressées en copie à des directions territoriales, notamment pour appeler leur attention de manière marquée, quant à un dysfonctionnement particulièrement inquiétant ou récurrent. D'autres entités comme **Médiapost** ou **Phil@Poste** ont été sollicitées sur les sujets spécifiques qui relèvent de leurs compétences respectives.

66 % des propositions de solution étaient favorables ou partiellement favorables pour le requérant.

■ Les délais de traitement

38,5 jours : les délais de traitement ont à nouveau été améliorés. Le délai moyen de traitement est la résultante des délais respectifs des différentes étapes de traitement d'une saisine. Le respect du délai par chaque étape est donc primordial pour garantir la performance globale.

La notification de recevabilité ou de non recevabilité de sa saisine, a été communiquée au requérant en moyenne 5 jours après qu'il l'ait formulée. Le délai de réponse de La Poste pour fournir les pièces complémentaires au dossier et des premiers éléments d'analyse, a été amélioré de 2 jours pour s'établir à 27 jours. Le temps nécessaire à l'instruction et à la rédaction d'une proposition de solution a été de 11 jours, en amélioration d'un jour. Il convient de souligner que la parfaite maîtrise des délais relève du souci constant de procurer aux parties, à savoir le requérant et La Poste, et dans les meilleurs délais, une réponse précise, qualitative et porteuse d'une proposition de solution qui leur convienne au mieux.

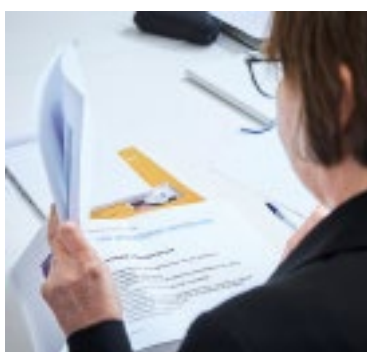
■ Les indemnisations suite à proposition de solution

51 % des propositions de solution suggéraient l'octroi d'une indemnisation ou d'un geste de courtoisie. Le montant moyen unitaire est de 75 €. C'est le motif de la **détérioration** qui a engendré les indemnisations les plus significatives dont la moyenne ressort à 161 €. Le second motif cette année est celui du **retard**, avec un montant moyen de 145 €, probablement à mettre en relation avec les modifications d'organisation auxquelles La Poste a du souscrire à cause des mesures sanitaires. Le motif de la **perte** suit avec un montant indemnitaire moyen de 98 €.

Ces montants unitaires peuvent paraître faibles en certains cas, mais l'octroi d'un geste de courtoisie participe à la restauration ou au renforcement du lien de confiance entre le requérant et le Groupe La Poste. Par ailleurs, il faut souligner que l'enjeu financier réel pour le requérant est beaucoup plus élevé car il demande souvent le remboursement du contenu de son courrier perdu ou spolié (exemple des chèques-vacances ou des chèques-cadeaux), ainsi que l'indemnisation des préjudices indirects comme dans le cas d'absence de preuve de distribution d'un recommandé dans une procédure juridique.

■ Le taux de réussite

91 % des 750 propositions de solution ont été acceptées tant par les requérants que par La Poste qui les a mises en œuvre immédiatement. La Poste a été amenée à manifester sa désapprobation pour une seule proposition. Le Médiateur a aussitôt averti le requérant de la position de l'opérateur. Ce taux élevé de réussite atteste de la satisfaction finale du requérant et de La Poste au regard de la qualité du processus simple, clair et efficace de la médiation. Pour preuve, certains requérants se sont attachés à adresser au Médiateur leurs remerciements pour l'instruction personnalisée et minutieuse de leur litige, quand bien même la conclusion ne leur était pas favorable.

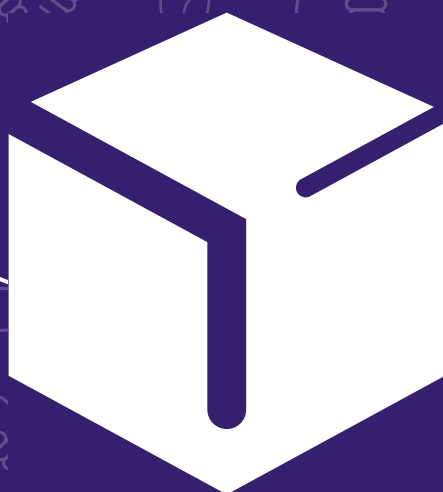




03

**Demandes
de médiation
relatives à**

COLISSIMO



Les dysfonctionnements émergents ou en accroissement :

Le lecteur se reportera utilement au focus de l'activité Courrier pour prendre connaissance des lignes relatives aux conditions générales de ventes (CGV) Courrier-Colis et à leur rédaction insuffisamment précise, qui explique en grande partie le nombre élevé de saisines non recevables pour une médiation.

Par parallélisme avec l'activité Courrier, la qualité des réponses aux réclamations est un vecteur amplificateur du mécontentement des requérants, qu'il s'agisse des réponses émanant du 3631, ou des réponses écrites :

- **3631** - Des requérants dénoncent tour à tour : le mauvais accueil par certains opérateurs, des communications interrompues brutalement par le service comme pour mettre fin à la conversation, des promesses non tenues d'un rappel imminent, des propos parfois discourtois. Les requérants les plus indulgents supposent que cela résulte d'un déficit de formation des opérateurs en question, et d'un manque de contrôle hiérarchique de leur activité.
- **Les réponses écrites** - De nombreux requérants jugent les réponses hors sujet, lacunaires et répétitives de la part des services opérationnels. Certains services opérationnels orientent parfois le requérant, par facilité, vers le Médiateur sans préciser la nécessité de formuler au préalable un recours. Il s'ensuit que la saisine est non recevable pour une médiation et que le requérant se voit invité par le Médiateur, à formuler un recours en bonne et due forme. A tout le moins, il s'en trouve désappointé, sinon furieux.

Hors période sanitaire durant laquelle des mesures spécifiques ont été prises par La Poste, de plus en plus de litiges ont résulté de Colissimo déposés dans les halls d'immeubles, ou au-dessus des batteries de boîtes aux lettres, même quand il s'agissait de Colissimo avec remise contre signature. D'où des vols puisque les envois étaient abandonnés à la convoitise de personnes mal intentionnées. Des griefs sont nés également car des Colissimo étaient « confiés » à des voisins, pas toujours habilités à les réceptionner, et sans que l'agent postal ait déposé dans la boîte aux lettres du destinataire, l'avis indiquant que le colissimo avait été remis et à qui. Ces attitudes désinvoltes sont dénoncées de plus en plus souvent. Elles altèrent la confiance des clients dans La Poste. Plus grave encore, certains facteurs ou livreurs n'ont pas hésité à lancer des invectives ou des menaces à l'encontre de destinataires qui avaient formulé une réclamation auprès du centre distributeur ou de l'agence Colissimo concernée.

Le Groupe La Poste à partir du 16 mars 2020, afin de protéger ses employés et ses clients, a modifié ses procédures de distribution des envois à remettre contre signature, notamment en les remettant en boîte aux lettres, lorsque leurs dimensions le permettaient, et après avoir recueilli l'autorisation orale du



COLISSIMO

destinataire, ou en avisant d'office les envois dont les dimensions ne permettaient pas l'insertion en boîte aux lettres, voire en les déposant devant la porte du destinataire sur autorisation orale de ce dernier. Les incertitudes liées à la durée de la période d'urgence sanitaire n'ont pas permis à La Poste de modifier son offre publique de vente. La modification contractuelle ne pouvait donc résulter que de la loi ou du consentement de l'expéditeur. L'article 1193 du Code civil dispose en effet : « Les contrats ne peuvent être modifiés ou révoqués que du consentement mutuel des parties, ou pour les causes que la loi autorise ». Si les requérants ont parfaitement compris et admis la mise en place de ces mesures, de nombreux litiges sont apparus du fait que la procédure n'avait pas toujours été scrupuleusement respectée.

- Côté destinataires, les requérants ont exposé que le suivi informatique de l'envoi qui fait foi, attestait sa remise dans la boîte aux lettres ou son dépôt à la porte du domicile, alors même que le colis n'y était pas, et surtout que les agents postaux n'avaient pas pris contact avec eux alors qu'ils étaient à leur domicile.
- Pour leur part, des requérants expéditeurs se sont émus que la remise contre signature était toujours vendue alors même que les modalités avaient été modifiées et allégées.

A l'instar de l'activité Courrier, le premier confinement a provoqué une hausse considérable de commandes d'emballages Colissimo sur la Boutique en ligne. L'encombrement et parfois la saturation de ce canal qui n'avait pas été dimensionné pour accepter un tel volume de commandes, a induit un nombre conséquent de réclamations, qui faute d'avoir été traitées en amont ou d'avoir obtenu des réponses satisfaisantes pour le consommateur, se sont traduites en saisines.



EXEMPLES DE MÉDIATION

■ Contexte sanitaire lié à la Covid-19 et évolution des offres de La Poste en 2020

Faute de connaissance précise des informations diffusées et connues des clients sur les éventuelles évolutions d'offres liées au contexte sanitaire, l'affaire a été traitée en équité.

Le litige

Madame M. invoquait la non-réception d'un Colissimo France, qu'elle avait expédié le 22 mai 2020. Le colis contenait un ordinateur portable neuf d'un montant justifié de 549,99 €, retourné contre remboursement à la FNAC Logistique. Madame M. précisait que, lors du dépôt au bureau de Poste, la postière lui aurait « *déconseillé de faire un envoi suivi et de déclarer une valeur, insistant pour [qu'elle] vienne au guichet alors [qu'elle] était en train de faire l'envoi depuis une machine* ». Suite à ses réclamations, Madame M. recevait un chèque d'indemnisation de 55,89 €. Madame M. contestait notamment ce montant d'indemnisation et sollicitait le remboursement de la valeur totale de l'ordinateur et des frais d'envoi.

L'analyse

Compte tenu de la perte, Madame M. pouvait effectivement prétendre à une indemnisation à hauteur de 55,89 € (soit 23 €/kg x 2,43 kg – poids du colis), ce qui est conforme aux conditions contractuelles. S'agissant ensuite du présumé défaut de conseil, qui aurait dissuadé Madame M. de souscrire une indemnisation Ad Valorem et, donc, d'être mieux indemnisée, aucune preuve n'était versée au dossier. La Poste indiquait pour sa part qu'il était possible de souscrire une option Ad Valorem, de 200 à 1 000 €, même si sur cette période certaines offres avaient pu évoluer.



La conclusion du Médiateur

Au regard du contexte sanitaire évolutif, ne pouvant exclure que les personnels de La Poste n'aient pas toujours eu une connaissance claire de la nature et des dates des adaptations qu'ont pu connaître les offres de La Poste, et présumant la bonne foi de Madame M., j'ai formulé la proposition de solution en équité, que La Poste lui verse une somme complémentaire de 219,11 € afin que la somme totale versée soit portée à la moitié de la valeur de l'ordinateur.

■ Dérogation exceptionnelle en équité aux dispositions de la Convention postale universelle

La confusion causée par des informations et pratiques divergentes et lacunaires de La Poste, peut bénéficier en équité au consommateur.

Le litige

Monsieur M. contestait le montant de l'indemnité réglementaire qui lui avait été accordée à hauteur de 70,10 €, en raison de la perte d'un colisissimo international avec signature. Il se plaignait que Colissimo ait supprimé les garanties optionnelles pour ce type d'envois à la période des faits (juin 2020), alors qu'il aurait souhaité y souscrire. Il demandait à être intégralement remboursé de la valeur du contenu de l'envoi, soit 562 €.

L'analyse

Il résulte des dispositions de la Convention postale universelle, applicables à ce type d'envois, que tout moyen tendant à obtenir la levée du plafond indemnitaire réglementaire, qui est strict, est inopérant.

Cependant, j'ai constaté un risque de confusion dans les pratiques de La Poste pendant la période exceptionnelle de crise sanitaire COVID, s'agissant de la faculté offerte aux consommateurs de souscrire des garanties optionnelles, dont l'indemnisation ad valorem.

Certains bureaux de poste le permettaient, d'autres non, alors que cette possibilité était expressément interdite lors de la souscription en ligne, comme en l'espèce. Colissimo n'a pu préciser la durée et la portée exacte de cette mesure, ni les mesures de publicité effectuées pour en informer les consommateurs.

Dès lors, il était inéquitable d'opposer cette interdiction, pour le moins floue, au consommateur de bonne foi, comme en l'espèce, même si Monsieur M. pouvait utiliser d'autres modes d'envoi (plus onéreux) qui continuaient à pouvoir bénéficier desdites garanties.



La conclusion du Médiateur

Aussi, j'ai formulé la proposition de solution, en équité, que La Poste, qui l'a acceptée, accorde satisfaction à la demande de Monsieur M. (l'indemnité réglementaire de base de 70,10 € incluant les frais de port, déjà perçue, a été déduite du montant du dédommagement).

COLISSIMO

■ Rappel des procédures de distribution contre signature des envois Colissimo

Mademoiselle P. à son retour du travail, avait découvert un colis avec distribution contre signature, déposé devant sa porte. Quelqu'un avait signé à sa place, et sans son accord.

Le litige

Mademoiselle P. ne contestait pas cette livraison puisqu'elle avait réceptionné son colis, mais elle souhaitait obtenir des explications quant à la distribution irrégulière de cet envoi. Elle s'interrogeait sur quel recours elle aurait eu si ce colis avait été dérobé devant sa porte alors qu'une tierce personne avait signé pour elle. Mademoiselle P. ne réclamait aucun dédommagement mais souhaitait une réponse à la question précitée.

L'analyse

En tant que destinataire, Mademoiselle P. était tiers au contrat conclu entre l'expéditeur et La Poste. L'article 1.2 du contrat passé entre l'expéditeur et La Poste (Conditions spécifiques de vente du Colissimo France avec distribution contre signature) 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 site où retirer le colis sera déposé dans la boîte à lettres* ».

D'un point de vue contractuel, en cas de litige, c'est à l'expéditeur de l'envoi d'effectuer le processus de réclamation car étant le seul-ayant droit à indemnisation.

Toutefois, le dossier de Mademoiselle P. pouvait être étudié au regard de la responsabilité extracontractuelle. Mademoiselle P. aurait par conséquent dû prouver le manquement contractuel et le lien direct entre celui-ci et un éventuel préjudice, qui devait être avéré et démontré.

Ainsi, Mademoiselle P. aurait dû fournir d'une part toutes les preuves nécessaires pour faire une dénégation de signature (attestation de non-réception signée et copie d'une pièce d'identité) et prouver que les procédures de distribution n'avaient pas été respectées. D'autre part, elle aurait dû fournir la preuve de son préjudice (facture du contenu du colis et preuve de dépôt de l'envoi). Mademoiselle P. aurait aussi été dans son droit de porter plainte contre X pour vol dudit colis afin de prouver sa bonne foi.



La conclusion du Médiateur

En conséquence, après avoir fourni toutes ces explications, j'ai formulé la proposition que La Poste effectue un rappel ferme des procédures de distribution des Colissimo France contre signature à l'Agence Colissimo responsable de la distribution des colis à l'adresse de Mademoiselle P., afin que ce type de distribution irrégulière ne se reproduise plus.

■ **Prohibition : information erronée donnée de bonne foi au consommateur par un agent de La Poste**

Le conseil erroné prodigué par un agent de La Poste engage la responsabilité de celle-ci.

Le litige

Monsieur B. avait confié à La Poste un Colissimo avec signature Outre-Mer, à destination de la Martinique. L'envoi contenait des armes de catégorie D rubrique h, selon les termes de la déclaration en douane, dont Monsieur B. souhaitait équiper son voilier « pour intimider les « *malfaisants* » en cas de besoin ».

Monsieur B. s'était assuré de toutes les garanties auprès de l'administration des douanes et du bureau de Poste expéditeur, afin d'être certain qu'il pouvait insérer le contenu en question dans le colis en litige. Il s'étonnait donc que celui-ci lui ait été renvoyé. Il demandait le remboursement des frais de port acquittés au titre de l'envoi.

L'analyse

Dès qu'un scanner de la sécurité aérienne détecte la forme d'une arme, le colis est automatiquement retourné à l'expéditeur.

Monsieur B. pouvait donc être surpris que l'envoi litigieux lui ait fait retour, en vertu de l'article 4.1 des conditions spécifiques de vente du Colissimo Outre-Mer avec signature, qui stipule que :

« Les envois contenant des armes (montées et/ou démontées), quelle que soit leur catégorie, sont interdits ».

Il était étonnant qu'un agent du centre courrier expéditeur ait, en complète méconnaissance des règles ci-dessus, cautionné l'envoi de Monsieur B. d'autant qu'il avait participé à la confection de celui-ci.

A cet égard, la responsabilité du Professionnel primait sur celle du consommateur qui était de bonne foi. La responsabilité de Monsieur B., qui croyait avoir pris tous les renseignements nécessaires auprès des autorités « compétentes » pour se conformer à ce qu'il imaginait -ou ce qu'on lui avait laissé imaginer- de la réglementation en vigueur afin d'expédier son envoi en toute transparence, ne pouvait être mise en doute.



La conclusion du Médiateur

J'ai formulé la proposition de solution, en équité, que les frais de port acquittés au titre de l'envoi litigieux soient remboursés à Monsieur B.

■ **Destruction d'un envoi pour lequel existe une réclamation**

Deux erreurs de La Poste ont justifié l'indemnisation du destinataire en lieu et place de la société expéditrice.

Le litige

Une société en compte avec La Poste avait envoyé un Colissimo à Monsieur V. qui ne l'avait pas reçu. Il demandait le remboursement de la valeur du contenu.

L'analyse

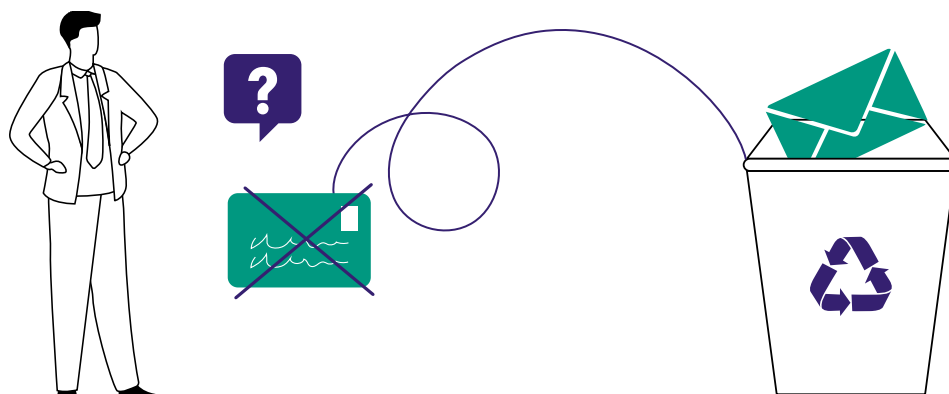
La Poste avait précisé que l'envoi avait été mis en instance en bureau de Poste car l'adresse du destinataire était incomplète.

Le destinataire avait été contacté pour la compléter mais sans attendre sa réponse, le colis avait été retourné à l'expéditeur dès le lendemain.

Ensuite, le colis avait été envoyé à la Direction des Recherches Courrier Colis (DRCC) à Libourne, site vers lequel sont acheminés les envois ne pouvant être distribués, au motif que l'adresse de l'expéditeur aurait également été incomplète. Ce n'était pas exact. Parvenu à la DRCC, il a par la suite été détruit. Or, une réclamation par le destinataire avait été enregistrée avec la référence précise de ce colis.

La conclusion du Médiateur

Le destinataire avait à plusieurs reprises contacté l'expéditeur qui à l'évidence s'était désintéressé de l'envoi. Au regard de ces deux erreurs, j'ai formulé la proposition de solution que La Poste verse à Monsieur V. la somme équivalente à la valeur justifiée du contenu.



■ Compétences territoriales en termes d'indemnisations internationales

Un envoi non parvenu sur le territoire français ne peut faire l'objet d'une indemnisation pour perte par l'opérateur français.

Le litige

Monsieur V., domicilié en France, invoquait la non-distribution d'un colis international import, dont il affirmait avoir été destinataire. Le contenu de l'envoi était d'une valeur justifiée de 112,04 €.

Il demandait que des recherches soient conduites, et en cas de perte, une indemnisation à hauteur de la valeur du contenu.

L'analyse

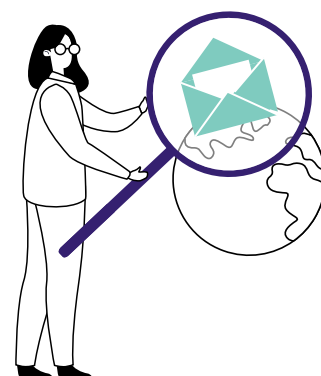
La responsabilité, à l'international, des opérateurs chargés de l'acheminement d'un envoi, ne peut être engagée que si ce dernier a effectivement été acheminé sur leur territoire national respectif.

Or, rien au dossier ne venait confirmer que l'envoi, remis pour acheminement à l'export par l'opérateur marocain en janvier 2020, soit entré sur le territoire français, sa référence étant inconnue des systèmes d'information de La Poste et aucune information de suivi n'étant disponible depuis la mise à l'export. Les informations orales qui auraient été données par l'opérateur marocain sur le fait que le colis se trouverait en France ne pouvaient être, faute de la moindre preuve, retenues.



La conclusion du Médiateur

J'ai considéré que l'envoi devait être considéré comme perdu en territoire marocain et qu'il appartenait à l'opérateur local d'en tirer les conséquences indemnitaires vis-à-vis de l'expéditeur, un éventuel litige entre l'opérateur marocain et l'expéditeur de l'envoi ne relevant pas de ma compétence.



COLISSIMO

■ Colis international entrant

Monsieur D. destinataire de l'envoi international, mandaté par l'expéditeur, résidant à Kyoto, pour « déposer et suivre une demande de médiation », me transmettait 2 tickets de caisse, rédigés en japonais, ainsi qu'une « transcription de messagerie », qui ne comportait, ni date, ni nom, ni référence postale, mais qui était censée émaner d'un « responsable d'équipe de La Poste Colis » sans indication d'entité, attestant qu'un envoi, non décrit, « n'aurait pas dû repartir à l'expéditeur » parce que l'adresse de destination était correcte.

Le litige

Monsieur D. affirmait que l'envoi avait été renvoyé à l'expéditeur pour le motif erroné « n'habite pas à l'adresse indiquée ou adresse erronée ». Il demandait le remboursement des frais de port initiaux du colis et de ceux de renvoi de celui-ci en France.

L'analyse

L'article 1103 du Code civil dispose que : « Les contrats légalement formés tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faits ».

Or, rien dans le dossier transmis ne permettait d'établir que le mandant de Monsieur D. était l'expéditeur, par contrat conclu avec la poste japonaise, laquelle demeurerait l'unique interlocuteur contractuel de l'expéditeur comme de son mandataire, pour toute demande indemnitaire sur le fondement des clauses contractuelles qui les liaient, clauses que La Poste (française) ignorait.

L'article 1353 du Code civil dispose que : « Celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver ».

Corrélativement l'article 9 du Code de procédure civile dispose qu' : « Il incombe à chaque partie de prouver conformément à la loi les faits nécessaires au succès de sa prétention ».

Or, Monsieur D. ne rapportait aucune preuve de la correction de l'adresse, écrite par l'expéditeur japonais de l'envoi.

La conclusion du Médiateur

Je me suis déclaré sans moyens pour proposer à La Poste de satisfaire la demande de dédommagement, formulée sans preuves matérielles, par Monsieur D., au nom et pour le compte de l'expéditeur japonais, dont le seul interlocuteur contractuel demeurerait la poste japonaise.



RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR AU PROFESSIONNEL

Libellé du « bon de retour » des Colissimos de la gamme Retour que La Poste réserve à ses clients Professionnels

La Poste propose à ses clients Professionnels qui sont en compte avec elle, une gamme appelée Colissimo Retour Pro. Or, la rédaction de la liasse de transport (dite Bon de Retour) comporte des ambiguïtés qui peuvent s'avérer préjudiciables.

En effet, sur cette liasse de transport, le bénéficiaire du Bon de Retour est lui-même client du client Professionnel qui a conclu ce type de contrat avec La Poste. Ce bénéficiaire est le destinataire de l'envoi confié à La Poste par le client Professionnel de celle-ci. Quand le destinataire décide d'utiliser le Bon de Retour, il devient déposant.

En conséquence, il conviendrait qu'il n'apparaisse pas sur la liasse de transport en tant qu'« Expéditeur », mais en tant que « Déposant » ou « Déposant en retour ».

Le destinataire qui ainsi devient déposant en retour, n'a pas accepté les clauses contractuelles afférentes au produit utilisé, notamment celles relatives à la responsabilité de La Poste pour perte, avarie ou retard, et n'a pas payé le prix du contrat. Le déposant en retour est un tiers au contrat Retour Pro conclu par son débiteur (le client Professionnel) avec La Poste. Il ne saurait ainsi exercer de recours en responsabilité contractuelle indemnitaire (article 1199 du code civil) contre elle.

Les déposants en retour, abusés par la mention « Expéditeur », inexacte juridiquement, apposée sur la liasse de transport, et par le fait que ce sont eux qui ont confié le colis en retour à La Poste, quoique n'ayant pas acquitté les frais de port, comprennent mal pourquoi ils ne peuvent prétendre à une indemnité, le cas échéant, pour perte, avarie ou retard.

Ceci résulte d'une rédaction équivoque, source potentielle d'irritation et de perte de confiance en La Poste pour les consommateurs déposants. Elle est également source de confusion pour les services clients de La Poste, qui l'interprètent souvent au pied de la lettre et de manière erronée.

Je formule donc la recommandation que La Poste procède à la modification du libellé des « bons de retour » qu'elle met à la disposition de ses clients Professionnels, dans le cadre de l'exécution des contrats Colissimo Retour Pro, en remplaçant la mention « Expéditeur » par la mention « Déposant en retour » sur le Bon de Retour.



RÉPONSE DE LA POSTE

La question de l'information des « expéditeurs » d'envoi en retour évoquée par le Médiateur est réglée par le contrat colissimo retour qui impose au client d'informer les « déposants en retour » de leurs droits en termes de réclamations.

Les services compétents Colissimo vont néanmoins s'engager dans la modification du libellé suggérée sur les supports et contrats proposés aux utilisateurs du service « Colissimo Retour » (la mention « Déposant » sera retenue).

Comme il s'agit d'une modification lourde, devant prendre en considération les développements techniques devant être réalisés non seulement par La Poste mais également par certains de ses clients (les « grands comptes ») qui créent eux-mêmes leurs étiquettes de retour, elle se fera progressivement et potentiellement sur plusieurs années.

La première étape conduira les équipes Colissimo à proposer un calendrier de mise en oeuvre.

Lisibilité des preuves de dépôt

Cette recommandation concerne l'activité Courrier et l'activité Colissimo.

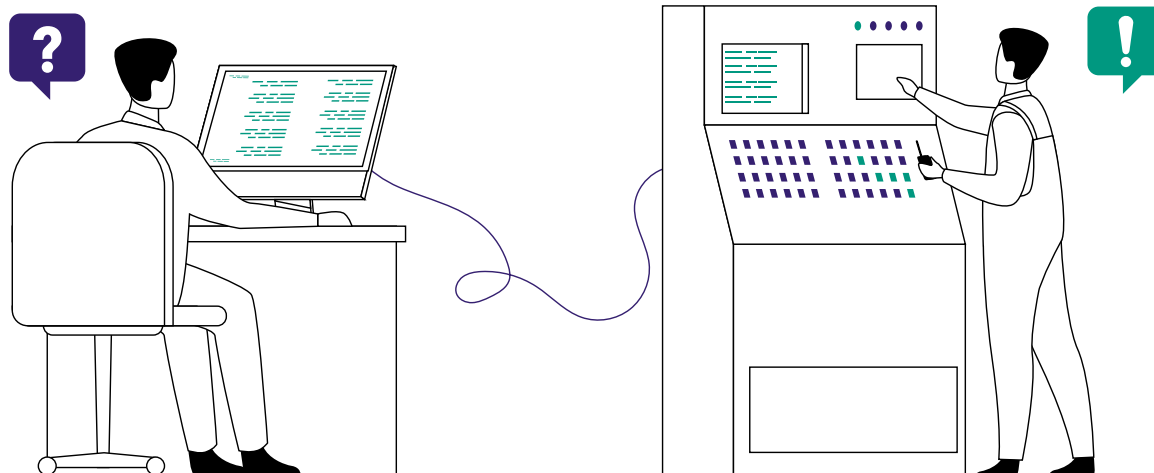
Depuis plusieurs années, et de façon absolument récurrente, mes services ont observé que les preuves de dépôt des colis, notamment les colis avec signature du régime national et les colis internationaux, lorsqu'elles sont, comme désormais la plupart du temps, générées par des automates, en libre-service ou au guichet, ne sont plus lisibles s'agissant des mentions essentielles sur la liasse telles que la date, le prix, le poids et, surtout, le régime indemnitaire choisi, probablement à cause de réglages insuffisants de l'intensité de la frappe et de l'impression, qui peuvent aller jusqu'à une totale invisibilité. Cela rend les preuves de dépôt inopérantes alors qu'elles font partie du service vendu.

Les consommateurs ont de ce fait beaucoup de difficultés à faire valoir leurs droits¹, généralement conditionnés par la production de la preuve de dépôt, et à justifier le niveau de garantie associé à leurs envois et les indemnités auxquelles

ils peuvent prétendre, qui prêtent à de nombreuses controverses, lorsqu'ils ne sont pas simplement impossibles à déterminer.

Afin de remédier à ce problème, source d'importantes difficultés dans le traitement des réclamations, je formule la recommandation que La Poste procède à une révision générale des systèmes d'impression de ses liasses, afin d'assurer une parfaite lisibilité (y compris sous forme de photocopies) de l'ensemble des indications qui s'y trouvent. Ces mesures générales peuvent être accompagnées d'une circulaire à destination des bureaux les invitant, à leur niveau, à la plus grande vigilance sur ce point.

¹ En application de l'article 1353 du Code civil qui dispose : « Celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver. [...] »



RÉPONSE DE LA POSTE

La Poste prend bonne note de la recommandation du Médiateur.

Il convient au préalable de rappeler que la problématique évoquée dépasse largement La Poste et qu'il s'agit en effet d'un problème général pour les impressions « thermiques » notamment. Ainsi au-delà de la question technique, La Poste est contrainte, par exemple dans les achats d'automates, de tenir compte de l'existant sur le marché, pour ses appels d'offres.

De la même façon, un nombre conséquent de liasses pour les envois recommandés sont imprimées directement par les grands clients ou des prestataires (offices bureaux...).

La Branche Services-Courrier-Colis travaille avec les différents canaux de distribution (bureaux, partenariats, établissements courrier, automate, en ligne) pour remplace les preuves de dépôts s'appuyant sur les liasses avec timbre à date pouvant présenter des problèmes de lisibilité par d'autres dispositifs (ticket de caisse ou preuve de dépôt dématérialisée) permettant ainsi de résoudre les difficultés rencontrées par le client.

Dans l'attente de l'aboutissement de ce chantier, le Réseau La Poste va mettre à jour les procédures relatives au dépôt des colis pour renforcer la vigilance des bureaux de Poste sur ce point.

Modification de la liasse du colissimo prêt-à-envoyer sans signature

La Poste est débitrice d'une obligation d'information sur les caractéristiques essentielles des produits et services qu'elle commercialise.

Si, depuis plusieurs années, elle s'en acquitte en général convenablement, il m'apparaît qu'une lacune subsiste s'agissant du recto des liasses des colissimos emballage prêt-à-envoyer sans signature (préfixe 5Z). En effet, le régime indemnitaire en cas de perte ou d'avarie n'y figure pas, alors que l'espace disponible sur la liasse permettrait une insertion aisée de la mention adéquate (« indemnisation de 23 €/kg en cas de perte ou avarie », a minima), dans l'espace vide situé au-dessus du premier code-barres, où l'établissement expéditeur appose généralement son timbre à date.

Ainsi, les expéditeurs ne seraient plus fondés à invoquer (en vain) le bénéfice, ou l'absence de proposition, d'une hypothétique garantie optionnelle, non prévue par les conditions spécifiques de vente du produit, ou d'un produit ou service alternatif qui en dispose.

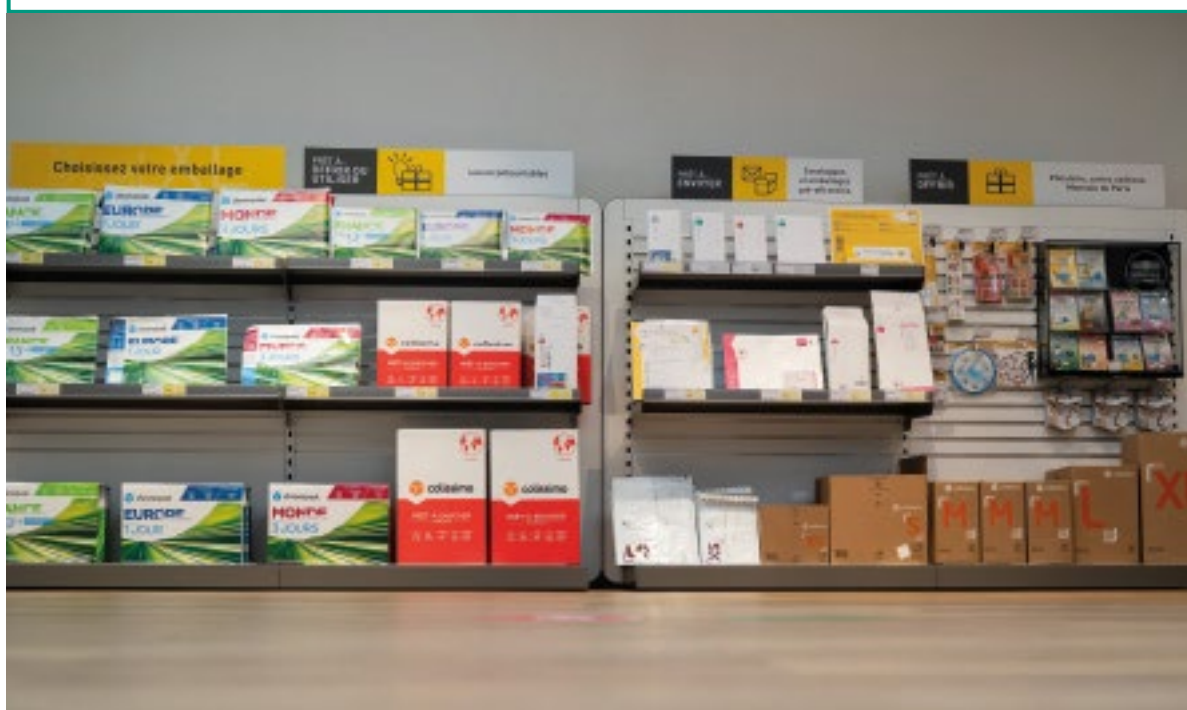


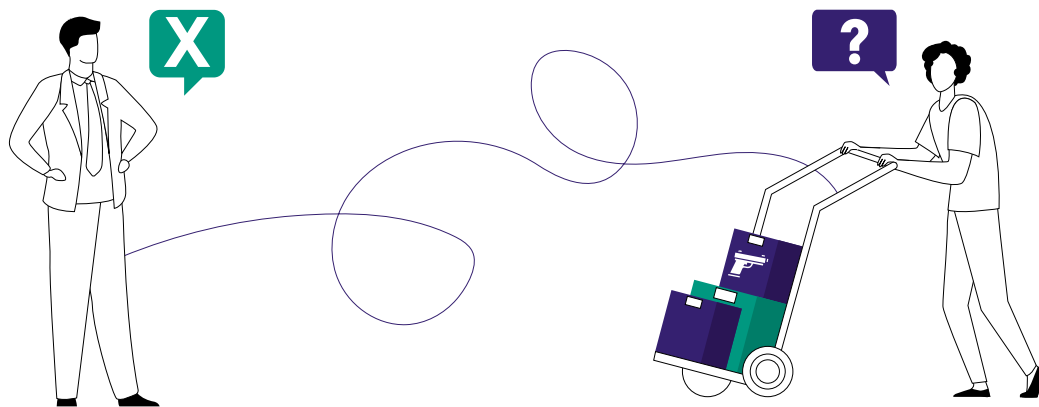
En conséquence, je formule la recommandation que La Poste modifie en ce sens la liasse du colissimo emballage prêt-à-envoyer sans signature.

RÉPONSE DE LA POSTE

Sur le plan juridique, l'information des clients est « parfaite » dans la mesure où le verso de la liasse comporte toutes les précisions liées au régime indemnitaire du produit.

La Poste préfère, de manière générale, réserver le recto des liasses aux opérationnels. Ce recto reste principalement dédié à sa vocation première, à savoir permettre l'acheminement et la distribution dans de parfaites conditions pour les clients.





Clarification sur le transport des armes

Mon attention a été appelée plusieurs fois sur les conditions de transport des armes par La Poste.

Sur le site Internet institutionnel de La Poste, à la rubrique « conseils Courrier-Colis » <https://www.laposte.fr/particulier/courriers-colis/conseils-pratiques/marchandises-dangereuses-interdites> il est indiqué : « *Les armes, même démontées, ne peuvent pas être confiées à La Poste* » [régime de prohibition totale].

Or, les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste stipulent toujours (article 4.5.1), y compris dans leur version applicable au 1^{er} janvier 2020 : « *Il est interdit d'insérer les objets suivants dans les envois postaux, [...] - les armes à feu non démontées et non envoyées séparément dans le respect de la législation en vigueur ; [...]* » [régime d'acceptation sous conditions]. Les conditions spécifiques de vente des colissimos grand public renvoient en bloc sur ce texte.

Ces deux informations ou clauses sont incompatibles et suscitent une incompréhension des Professionnels et des particuliers concernés.

La première signifie une prohibition totale de l'envoi d'armes de toutes catégories par La Poste.

La seconde, d'une rédaction difficilement compréhensible, tolère certains types d'envois, sans que les spécificités du transport des armes, telles que décrites aux articles R. 315-12 à 18

du Code de la sécurité intérieure, qui sont différenciées selon les catégories d'armes, soient précisément reprises¹.

Les contrats colissimo entreprises, enfin, divergent également en indiquant dans leur article 5.4 : « *Les envois contenant des armes (montées et/ou démontées), quelle que soit leur catégorie, à destination d'un pays autre que la France métropolitaine (hors Corse) sont interdits* » [régime de prohibition totale pour l'export², les DOM-TOM et la Corse et de libéralisation totale pour le territoire français « continental »], ce qui entraîne une confusion encore plus grande.

En conséquence, je formule la recommandation que les diverses informations et clauses contractuelles concernant l'acheminement d'armes par La Poste fassent l'objet d'une actualisation et d'une harmonisation, en conformité avec le droit en vigueur.

¹ On pense notamment aux dispositions de l'article R. 315-15 : « *Toute expédition d'armes à feu, d'éléments de ces armes des catégories A, B, C du g et h de la catégorie D, à l'exception des lanceurs de paintball, doit être effectuée par envoi suivi délivré contre signature* », qui sont totalement ignorées des usagers comme des postiers.

² Probablement liée aux contraintes posées par la sécurité aérienne.

RÉPONSE DE LA POSTE

La Poste prend bonne note de la recommandation du Médiateur. La mention « *Les armes, même démontées, ne peuvent pas être confiées à La Poste* » figurant sur la page <https://www.laposte.fr/courriers-colis/conseils-pratiques/marchandises-dangereuses-interdites> sera supprimée dans les meilleurs délais.

Dans ses conditions de vente à destination des particuliers et des Professionnels, La Poste indique qu'il appartient à l'expéditeur de se renseigner sur les conditions dans lesquelles la législation en vigueur autorise l'expédition d'armes. Dans le cadre de ce qui est légalement possible, La Poste précise, le cas échéant, ses propres conditions de prise en charge. Ainsi, elle interdit les envois contenant des armes à destination d'un autre pays que la France métropolitaine hors Corse en raison du refus des compagnies aériennes de prendre en charge ce type d'envois, pour des raisons sécuritaires.



ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION relative à Colissimo

4 756 saisines reçues¹

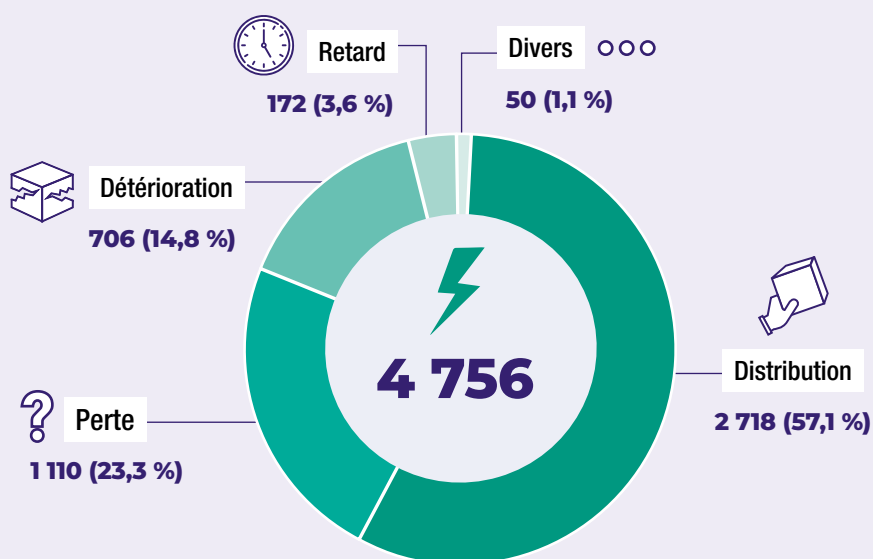
+ 39,3 % par rapport à 2019

dont **1 335** recevables

+ 21,4 % par rapport à 2019

et **1 258** saisines traitées²

Répartition des saisines reçues par motif



LES CHIFFRES



54 %

des saisines
par Internet



64 %

des propositions favorables ou partiellement
favorables aux consommateurs

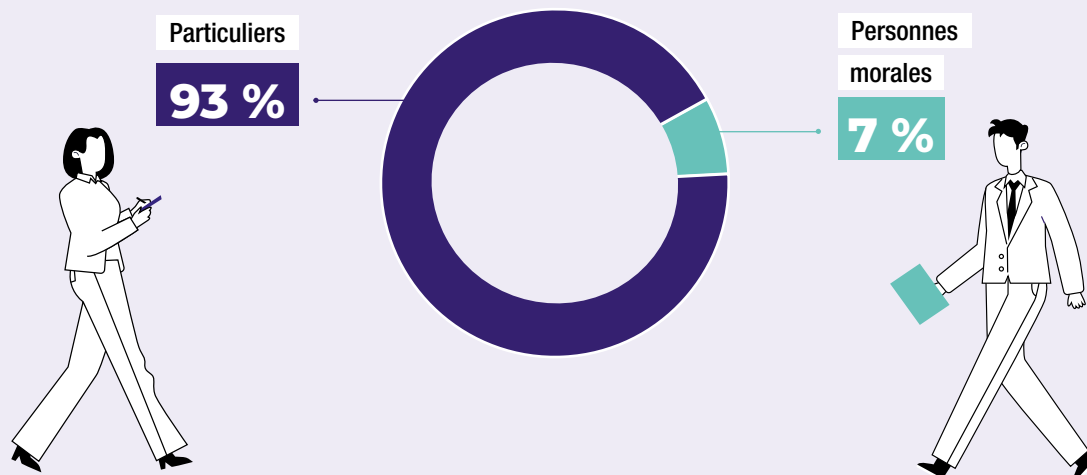
¹ 4 417 saisines de consommateurs et 339 hors consommation.

² Propositions de solutions, clôture après constat de l'accord des parties ou après désistement.

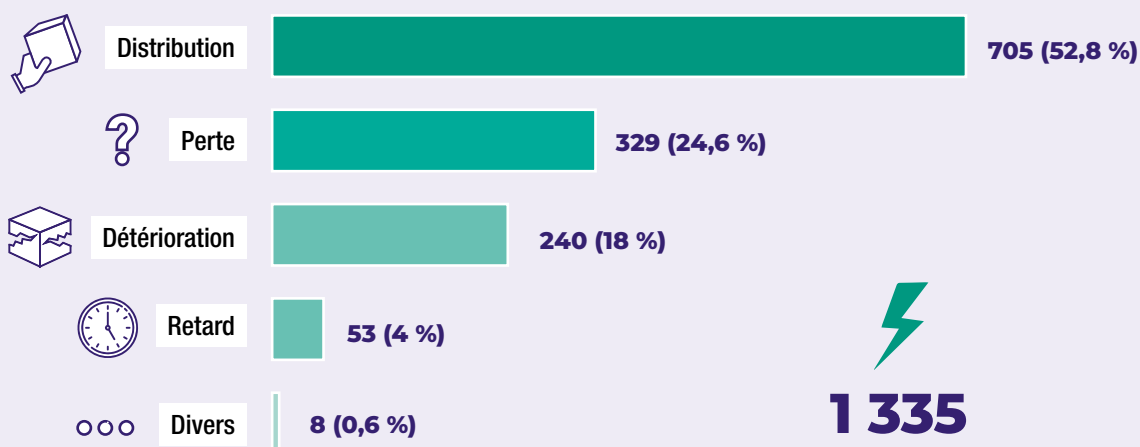




Origine des saisines



Répartition des saisines recevables par motif



94 %

des propositions acceptées
par les consommateurs



Délai d'émission moyen
des propositions :

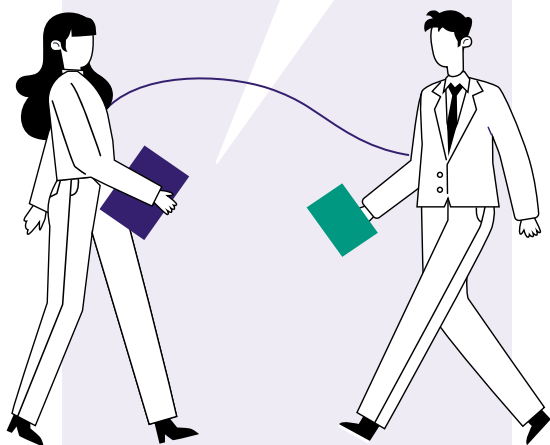
40 jours

COLISSIMO



ANALYSE DES MÉDIATIONS COLISSIMO

■ Les statistiques



- 4 7562 saisines ont été reçues, en augmentation de 39 %. 4 417 relevaient directement de la médiation de la consommation. Les saisines hors médiation de la consommation émanent essentiellement de personnes morales, petites et moyennes entreprises, associations locales.
- 1 258 propositions de solution ont été formulées et 66 % d'entre elles étaient favorables ou partiellement favorables aux requérants. 205 propositions ont été formulées en droit et en équité. La durée de traitement a encore été considérablement améliorée passant de 47 jours à 40 jours. Le montant moyen de l'indemnisation est de 234 €.
- 98 % des saisines ont été formulées directement auprès du Médiateur. 82 saisines ont été intermédiées dont 14 par les associations de consommateurs et 52 par des avocats, conseils, curateurs, tuteurs et mandataires. Le Défenseur des droits a soumis 4 saisines à l'examen du Médiateur.
- Le taux de 70 % de saisines transmises par Internet via le site du Médiateur a été atteint pour la première fois. Cette augmentation s'explique par le fait que les requérants sont des consommateurs du e-commerce rompus à l'usage d'internet, et que son utilisation a été incidemment favorisée par les mesures sanitaires mises en place à cause de la pandémie.





■ La répartition par catégorie de litiges

En augmentation de **56 %**, les litiges relatifs à la distribution sont les plus nombreux et représentent 57 % du total des litiges. Le terme « distribution » signifie non seulement la distribution de l'objet stricto sensu, mais l'ensemble des opérations amont. Le motif de la perte est en augmentation de 24 % et représente 23 % des litiges. La troisième source de litiges reste la détérioration, en augmentation de 14 %.

■ La recevabilité des saisines

1 335 saisines étaient recevables pour une médiation. Le taux de recevabilité est de 28 %, en diminution. La raison réside dans les très nombreuses saisines dénuées des justificatifs ou éléments nécessaires à l'instruction, quand elles ne sont pas purement déclaratives. La proportion de saisines qui parviennent prématurément devant le Médiateur faute d'avoir été présentées auparavant à l'examen des services « Client » en premier niveau (16 % des non recevables) et en recours de second niveau (76 %) est considérable et représente 92 % des saisines non recevables. Comme signalé plus haut, l'imprécision dans les CGV quant à l'adresse à laquelle le requérant doit transmettre sa réclamation en recours, explique largement ce flux indu. Comme maintes fois évoqué, ces demandes prématurées représentent non seulement un travail supplémentaire et stérile pour les services du Médiateur, mais surtout un facteur d'incompréhension et d'irritation accrue pour le requérant qui se voit invité à s'adresser aux services « Client ». Cette obligation avant de saisir le Médiateur est insuffisamment mise en évidence par les services de La Poste et particulièrement dans les réponses écrites de premier niveau qui ne mentionnent en rien l'obligation pour le requérant d'intervenir en recours avant de solliciter le Médiateur. Le cas échéant, le requérant entrerait dans un processus vertueux et non sinueux comme aujourd'hui, qui lui fait perdre du temps et engendre de l'incompréhension.

Les saisines non recevables sont retournées immédiatement au requérant avec le motif pour lequel sa saisine n'est pas recevable. Il est invité à transmettre son dossier complet et étayé au service « Client » Colissimo avec l'adresse complète, pour un premier examen ou un recours. Il lui est précisé qu'il pourra s'adresser à nouveau au Médiateur si la réponse du service « Client » ne le satisfait pas, ou à défaut de réponse. Une nouvelle saisine devient alors recevable. Ce fut le cas pour 355 saisines.

■ Les saisines relevant de l'international

En nette diminution, **15 %** des saisines recevables étaient liées à l'international. Leur instruction qui nécessite de quérir des éléments d'information auprès d'offices postaux étrangers est complexe et laborieuse pour certaines destinations ou provenances. Les résultats de l'enquête peuvent se révéler insatisfaisants, induisant une frustration pour le requérant, d'autant que le délai prévu par l'Union Postale Universelle pour les enquêtes à l'international est de 90 jours.

■ Les saisines concernant le Réseau La Poste

Dans **37** saisines (contre 76 en 2019) la responsabilité du Réseau La Poste était évoquée. Sa responsabilité, totale ou partielle, a été démontrée pour 16 d'entre elles, soit pour 1 % du total des saisines recevables, en nette diminution (5 % en 2019). Une source de litiges pour lesquels le Réseau La Poste porte une part de responsabilité avérée est la perte. Elle a résulté d'un manque de vigilance au guichet quand un client utilise un produit réservé au national pour un envoi destiné à l'international. Il s'est agi également de l'introduction dans le réseau postal de colis de concurrents (DHL, UPS, autres...). Ces colis dont la codification n'est pas « reconnue » par les systèmes de suivi de La Poste sont en général égarés. La responsabilité de La Poste est incontestable quand l'acceptation dans le réseau postal est prouvée par l'apposition d'un timbre à date.

■ Les propositions de solution formulées

1 258 propositions de solution ont été formulées, en augmentation de 14 %. Toutes les saisines recevables ont été transmises au service « Client » Colissimo afin d'obtenir les informations et pièces nécessaires à leur instruction. 66 % des propositions de solution étaient favorables ou partiellement favorables au requérant.

■ Les délais de traitement

Le délai global de traitement est de **40 jours**, en nette amélioration de 7 jours. Cette amélioration est à mettre au crédit notamment du Service « Client » qui fournit les pièces et compléments nécessaires à l'instruction. Le temps d'instruction s'est amélioré d'un jour.

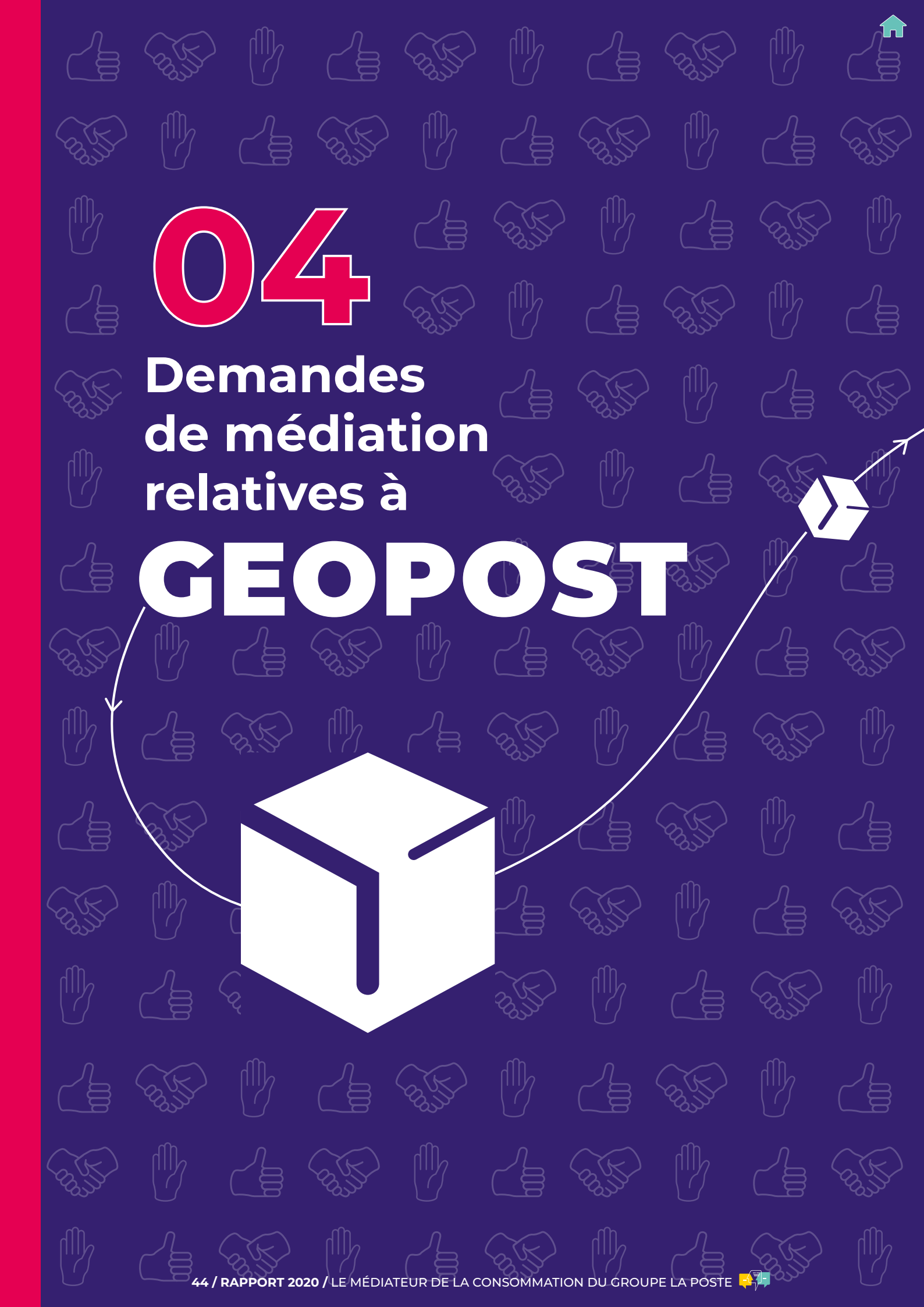
Le délai à l'issue duquel le requérant reçoit la proposition de solution du Médiateur participe significativement à sa satisfaction.

■ Les indemnisations suite à proposition de solution

53 % des propositions de solution, soit 666, stipulaient une indemnisation. Le montant moyen des indemnisations est de 234 € contre 203 € précédemment. Si ces montants restent modestes, ils ne doivent pas occulter l'importance de l'attribution d'une indemnisation ou d'un geste de courtoisie qui contribue grandement à restaurer la confiance du requérant dans le groupe La Poste.

■ Le taux de réussite

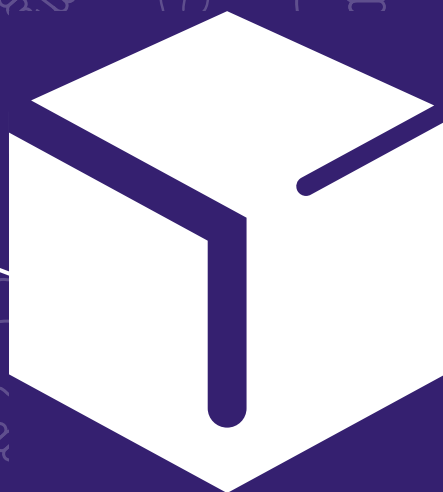
71 propositions de solution sur l'ensemble ont été contestées par le requérant, soit un taux de réussite de 94 %. La Poste a mis en œuvre sans délais ces propositions. Le taux de réussite doit être analysé en tant que reflet direct de la confiance des requérants dans le processus de médiation, et de leur grande satisfaction pour le traitement individualisé dont ont bénéficié leurs saisines.



04

**Demandes
de médiation
relatives à**

GEOPOST





EXEMPLES DE MÉDIATION

■ Insertion de denrées périssables dans un emballage notoirement inapproprié

Le non-respect de la restriction à l'envoi et la faute manifeste de l'expéditeur quant à l'emballage et au conditionnement de l'envoi, exonèrent totalement le transporteur de sa responsabilité.

Le litige

Monsieur F. invoquait l'avarie subie par le contenu d'un envoi Chronopost dont il était l'expéditeur pour demander « une indemnité [conséquente] couvrant la perte des marchandises ainsi que des dommages et intérêts pour le temps passé et le stress causé par la gestion de cette avarie ».

La société Chronopost invoquait le fait que les denrées alimentaires périssables contenues dans l'envoi étaient interdites, et qu'en outre, la faute de l'expéditeur pouvait être retenue pour insuffisance d'emballage et de conditionnement.

L'analyse

L'article 3 des CGV de Chronopost stipule : « D'une manière générale ne peuvent être pris en charge :[.] - les animaux ou êtres vivants ou morts, les plantes, marchandises sous température dirigée ou denrées périssables, ainsi que tout produit soumis à accises en suspension de droits ;[.] »

Dans l'hypothèse où l'expéditeur confierait à Chronopost des objets relevant des restrictions ci-dessus, ceux-ci voyageront à ses seuls risques et périls et sans responsabilité pour Chronopost. L'expéditeur supportera donc toute conséquence liée à l'inobservation de ces restrictions et sera tenu pour responsable des dommages causés aux tiers et/ou à Chronopost ».

L'envoi avait fait l'objet d'un procès-verbal de détérioration détaillé par l'agence Chronopost de Narbonne. Il avait ensuite été livré en retour à l'expéditeur, moyennant réserves.

Le foie gras mi-cuit contenu dans l'envoi, fût-il emballé sous vide, est un produit très notablement périssable (transporté obligatoirement sous température dirigée entre 2° et 4° dans le strict respect de la chaîne du froid), qui entre pleinement dans le champ des exonérations de responsabilité du transporteur, portées à la connaissance de Monsieur F. par les CGV.

En outre, on ne pouvait qu'être perplexe devant le fait que Monsieur F. n'ait pas craint d'utiliser un emballage Chronopost standard (boîte) dans laquelle il avait inséré la marchandise enveloppée dans des glaçons. Il était dès lors inévitable que, les glaçons fondant, l'emballage fût détrempe et le contenant et le contenu avariés et irrémédiablement perdus.

La conclusion du Médiateur

Je me suis déclaré sans moyens pour recommander à Chronopost d'accorder satisfaction à la demande de Monsieur F.

”



■ **Non-validité d'une décharge donnée par un bureau d'instance**

Un envoi ne peut être considéré comme distribué que par l'apposition de la signature du destinataire ou d'un mandataire sur le bordereau de livraison, et non par celle du bureau d'instance.

Le litige

Madame B. invoquait la perte d'un envoi Chrono 13, avec option de livraison en boîte aux lettres, dont elle était destinataire, afin de demander à bénéficier d'une indemnité « forfaitaire » de 250 €. L'envoi contenait un téléphone portable iPhone 6 dont la valeur n'était ni précisée ni justifiée.

La société Chronopost justifiait dans un premier temps son refus d'indemniser par le fait que le bureau d'instance où l'envoi avait été déposé par son livreur, l'avait, de son propre fait, perdu. Elle préférait que l'indemnité pour perte soit mise à la charge du bureau d'instance, estimant elle, avoir rempli ses obligations contractuelles.

L'analyse

A la suite d'une tentative de présentation, annoncée comme infructueuse par le livreur, de la réalité de laquelle on pouvait douter, car celui-ci disposait des coordonnées téléphoniques de la destinataire afin de remettre l'envoi au cas où il n'aurait pas trouvé sa boîte aux lettres, l'envoi avait été placé en instance au bureau de Poste de C. le même jour, dans lequel il n'a, ultérieurement, pu être retrouvé.

L'envoi étant définitivement perdu, Madame B. pouvait prétendre au versement de l'indemnité contractuelle. Contrairement à ce qu'elle supposait, celle-ci n'est pas forfaitaire, et reste subordonnée à la justification du préjudice. Il convenait donc que Madame B. adresse à Chronopost la facture attestant de la valeur et de la réalité du téléphone censé avoir été contenu dans l'envoi. Faute de ce document, aucune indemnité ne pouvait lui être accordée sur le fondement de la perte.

J'ai fait observer à la société Chronopost que l'extinction de l'obligation qui découle du contrat de transport auquel elle est partie, est matérialisée, pour les objets placés en instance comme en l'espèce, par la signature **du destinataire** sur le bordereau de transport et non par celle du bureau d'instance. Le fait que l'envoi ait été remis en instance dans un bureau de Poste ne lui permettait pas de se décharger de son obligation d'indemniser sur ce dernier, son client n'ayant au demeurant pas eu connaissance de la chaîne de sous-traitance de Chronopost.

”

La conclusion du Médiateur

J'ai formulé la proposition de solution que Chronopost indemnise Madame B. de la perte de l'envoi, sur justificatif de valeur, dans la limite du plafond contractuel de 500 €.

■ **Analyse en équité de l'avarie et distribution irrégulière d'un envoi Chronopost**

La société O., représentée par Monsieur A., m'a saisi d'une demande de médiation suite à l'avarie d'un envoi Chronopost contenant un appareil professionnel du domaine dentaire, d'une valeur justifiée de 600 €, vendue à un confrère Monsieur E. Monsieur A. m'indiquait que le colis avait été livré, avec le conditionnement extérieur détérioré et le contenu cassé, photos à l'appui, alors que le contenu avait été emballé avec soin par un Professionnel d'un dépôt dentaire. De plus, l'envoi en litige avait été déposé devant la porte de la conciergerie de l'immeuble « sans prévenir personne » et sans possibilités d'émettre de réserves quant à l'état dudit colis. Par ailleurs, le destinataire Monsieur E. n'avait pu informer Monsieur A. de l'état du colis qu'à son retour 15 jours plus tard.

Le litige

Monsieur A. déplorait que son litige durait depuis 5 mois et il demandait l'indemnisation prévue par les CGV de Chronopost (33 €/kg), soit la somme de 726 € (22 kg x 33 €). Chronopost refusait tout accord amiable pour deux raisons. Premièrement car la réclamation de Monsieur A. était forclosée (*L'article 9 stipule : « Sous peine de forclusion et d'irrecevabilité de la demande, toute réclamation doit être spécifiquement adressée au service « Client » par écrit, dont les coordonnées figurent sur le bordereau de transport, dans les délais suivants : - pour les transports nationaux : au plus tard dans les trois (3) jours qui suivent la livraison pour les Professionnels [...] »*). Ensuite parce que Chronopost s'exonérait de sa responsabilité au regard de l'avarie en arguant que l'emballage était insuffisant au regard du poids du

contenu. C'était donc la responsabilité de l'expéditeur qui était engagée. Enfin, au regard de la distribution dénoncée irrégulière par Monsieur A, Chronopost soutenait que le suivi informatique de l'envoi démontrait le recueil d'une signature au moment de la livraison, ainsi qu'une tentative d'appel du destinataire.

L'analyse

En certaines circonstances, la médiation peut statuer en équité et proposer à La Poste ou à ses filiales de consentir un dédommagement, sans que cette proposition puisse être considérée comme un manquement à la règle de droit ou une reconnaissance de responsabilité.

Au cas présent, la distribution était entachée d'un doute. Par ailleurs, la réclamation de Monsieur A. était frappée de forclusion en raison de l'absence du destinataire qui n'avait pu constater l'état de l'envoi qu'à l'issue d'un délai de 15 jours. Enfin, Monsieur A. avait produit de nombreux éléments attestant sa bonne foi.

La conclusion du Médiateur

En conséquence, j'ai formulé la proposition de solution, en équité, que Chronopost verse la moitié de la valeur justifiée du contenu de l'envoi, à la société O., représentée par Monsieur A., au titre du règlement de ce litige. Cette proposition a été acceptée par les parties.

”

■ **Traitement partiel d'une saisine, au détriment de la garantie pour le consommateur d'un dispositif de médiation efficace**

Les éléments insuffisants apportés dans le traitement d'un dossier expliquaient la compensation accordée.

Le litige

Monsieur G. indiquait avoir effectué une commande McDONALD'S livrée via SRT France (ayant pour enseigne STUART) et d'un montant justifié de 30 €. La commande avait été livrée avec la boisson complètement renversée sur tout le reste. Le livreur ayant disparu, Monsieur G. joignait le restaurant, lequel déclarait ne rien pouvoir faire. Il effectuait donc une réclamation sur le site McDONALD'S. Suite à cette réclamation, il échangeait avec le « support » STUART et transmettait des photographies de sa commande endommagée. Cependant, estimant les photographies peu claires, STUART refusait de faire droit à sa demande. Dans sa saisine ; Monsieur G. sollicitait le remboursement de sa commande, soit la somme de 30,2 €.

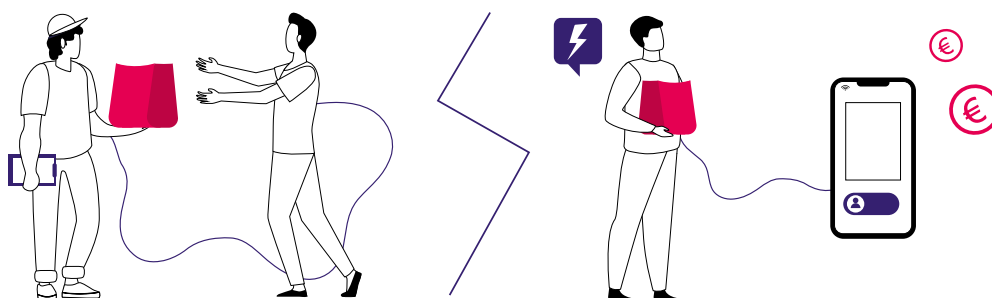
L'analyse

STUART avait déjà accepté de rembourser une partie de la commande, soit 9,1 €. Toutefois, ce « geste commercial » restait partiel, d'autant que les éléments d'explication étaient lacunaires, insuffisamment formalisés au stade d'une médiation, et que les conditions générales d'utilisation n'avaient à aucun moment été évoquées par STUART. C'est pourquoi, afin d'aboutir à une solution simple et acceptable par les parties, et compte tenu du délai écoulé depuis la commande et de la faiblesse de la prétention indemnitaire, ce dossier a été traité en équité. Ceci ne préjugait toutefois pas des responsabilités dans ce dossier, si une analyse en droit avait été menée.



La conclusion du Médiateur

J'ai formulé la proposition de solution en équité que la société SRT verse à Monsieur G. la somme totale de 30 € - déduction faite des 9,1 € déjà versés, pour règlement de ce litige.



■ **Absence de position formalisée et argumentée d'une filiale dans une saisine au détriment de la garantie pour le consommateur d'un dispositif de médiation rapide et efficace**

Le manque de diligence de DPD dans le traitement d'un dossier explique la compensation accordée.

Le litige

Madame L. invoquait une erreur d'information dans le suivi informatisé d'un colis, qui l'avait obligée à se déplacer inutilement à 40 kilomètres de son domicile pour récupérer l'envoi notifié comme mis à disposition en relais Pickup. Madame L. avait ensuite récupéré son colis le lendemain de son déplacement. N'ayant pas obtenu satisfaction suite à ses réclamations, Madame L. sollicitait le remboursement de l'aller-retour inutile de 40 kilomètres depuis son domicile jusqu'au relais pick-up, soit 20 € minimum, sans justificatif de dépense.

L'analyse

Les CGV de DPD France stipulent que : « Dans le cas où la réponse de DPD ne le satisfait pas ou s'il n'a pas reçu de réponse deux mois après

le dépôt de sa réclamation auprès du service « Client », le réclamant consommateur a la faculté de saisir le Médiateur du Groupe La Poste soit directement soit par un intermédiaire (association de consommateurs, avocat, élu, autre médiateur...). Le Médiateur du Groupe La Poste est compétent pour toute réclamation portée à sa connaissance au titre du présent article. La procédure de médiation est gratuite. Le Médiateur du Groupe La Poste émet, dans un délai de deux mois à compter de l'enregistrement de la saisine par ses services, un avis motivé valant recommandation entre les parties. Ce délai peut être prolongé en cas d'insuffisance des pièces versées au dossier nécessitant des mesures d'instruction supplémentaires ». Ces conditions contractuelles rappellent donc expressément la compétence du Médiateur et permettent au réclamant d'y recourir. Or, dans cette affaire, en dépit de plusieurs relances, aucune position ne m'avait été transmise par DPD.

La conclusion du Médiateur

Présumant la bonne foi de Madame L., et sur la base de ses seuls arguments, j'ai formulé la proposition de solution que DPD lui verse la somme de 40 €, au regard notamment de son manque de diligence dans le traitement du dossier.



RECOMMANDATION DU MÉDIATEUR AU PROFESSIONNEL

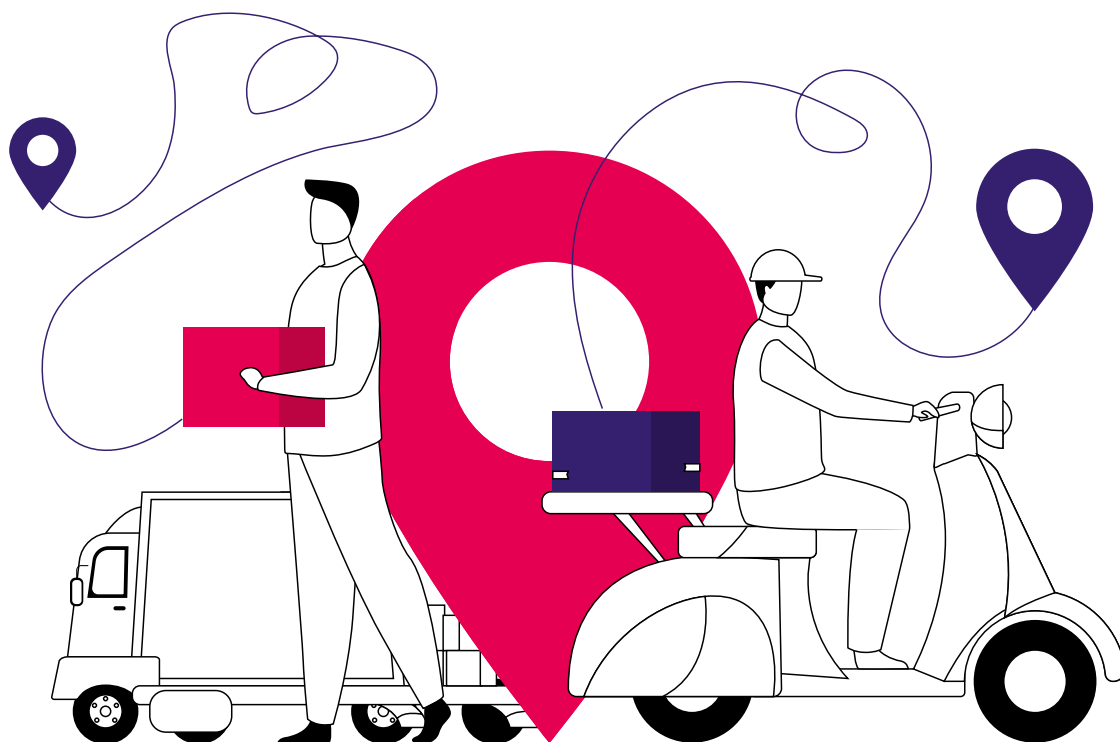
Le nombre de demandes de médiation relatives à Chronopost a augmenté de 80 % en 2020, passant de 420 à 866. Certes cela demeure modeste en valeur absolue tant vis-à-vis du volume d'objets traités par Chronopost qu'au regard du nombre total de saisines reçues par la Médiation auprès du groupe La Poste, mais cela est quand même significatif du développement de cette société et peut-être aussi de conditions opérationnelles plus difficiles cette année.

Il en ressort également une saturation des services de relation avec les clients en charge du traitement des réclamations de Chronopost. Cette saturation transparaît dans le contenu de certaines saisines, évoquant assez fréquemment une absence de réponse, et dans les délais de traitement des réclamations comme des demandes de dossiers adressées par mes services.

Le développement continu de Chronopost semble justifier un redimensionnement des services en contact avec les clients.

Je formule donc la recommandation de mieux les proportionner, de manière pérenne, avec le niveau actuel d'activité de Chronopost et avec l'image de qualité commerciale qui va de pair avec une prestation de haut de gamme comme l'express. Cela peut à la fois freiner le développement du nombre de demandes de médiation et permettre une transmission plus rapide des pièces et informations utiles à l'analyse des demandes recevables en médiation.





RÉPONSE DE CHRONOPOST

Le trafic Chronopost a effectivement considérablement augmenté en 2020 (+ 19 % au global vs 2019, entre + 25 % et 30 % en fin d'année), particulièrement sur le segment « Entreprise à Consommateur » avec l'essor du commerce en ligne. C'est la raison pour laquelle le nombre de réclamations reçues par les services de la médiation du Groupe La Poste a fortement progressé en 2020, mais c'est aussi parce que les chauffeurs, durant la période de confinement, ne pouvaient pas recueillir la signature des destinataires, voire prendre des réserves à la livraison, ce qui a généré de nouveaux types de différends avec nos clients, (ex. : contestations de réception, avaries, issus de cette absence de signature ou absence de l'émission de réserve à la livraison). L'évolution actuelle de la crise sanitaire laisse à penser que le développement du segment « Entreprise à Consommateur » est profond et durable, et que des volumes très dynamiques sont également à attendre en 2021.

C'est pourquoi, la décision a été prise de revoir le mode de traitement des dossiers concernés.

S'agissant des demandes de réexamen émanant des clients, elles seront traitées par la direction de la Relation Client, dans le cadre d'un processus au terme duquel une équipe de la Relation Client, composée de conseillers expérimentés, va apporter une réponse aux clients, voire adressera les demandes aux services compétents pour ce faire, et s'appuiera sur le département Assurances et Indemnisations en cas de besoin.

S'agissant des dossiers traités en médiation et nécessitant des informations et des pièces complémentaires de la part de Chronopost, nécessaires à l'instruction du dossier par les services de la Médiation, le département Assurances et Indemnisations est chargé de fournir ces éléments à la Médiation. Il a été décidé de renforcer ses effectifs.



ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION relative à GeoPost

866 saisines reçues¹

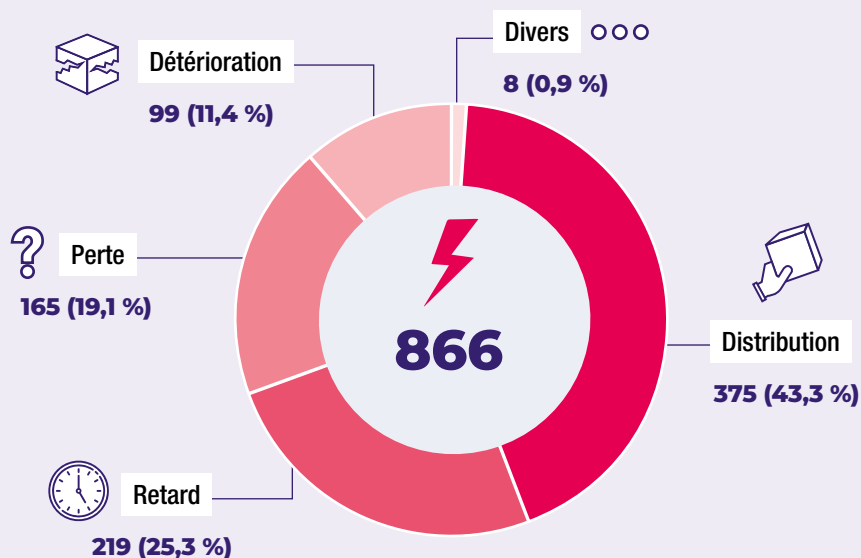
+ 79,7 % par rapport à 2019

dont **263** recevables

+ 42,2 % par rapport à 2019

et **202** saisines traitées²

Répartition des saisines reçues par motif



LES CHIFFRES



59 %

des saisines
par Internet



75 %

des propositions favorables ou partiellement
favorables aux consommateurs

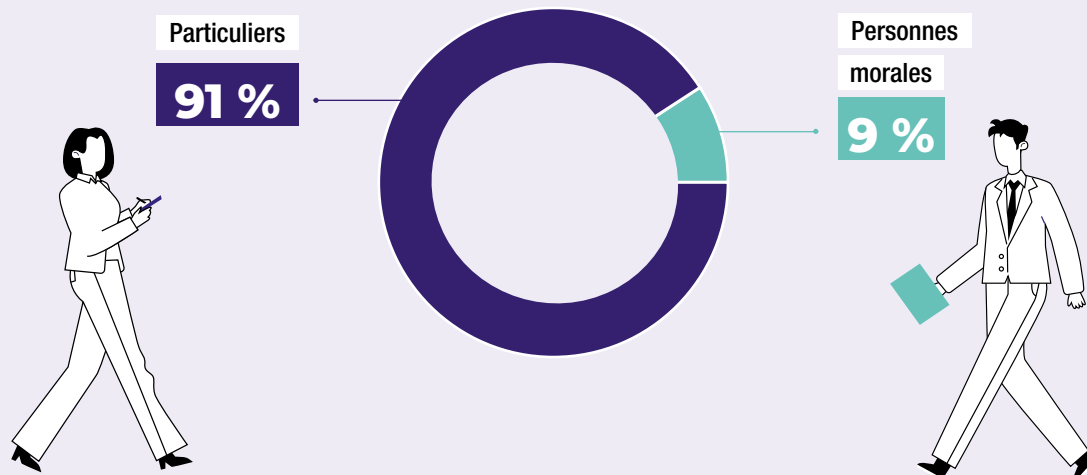
¹ 790 saisines de consommateurs et 76 hors consommation.

² Propositions de solutions, clôture après constat de l'accord des parties ou après désistement.

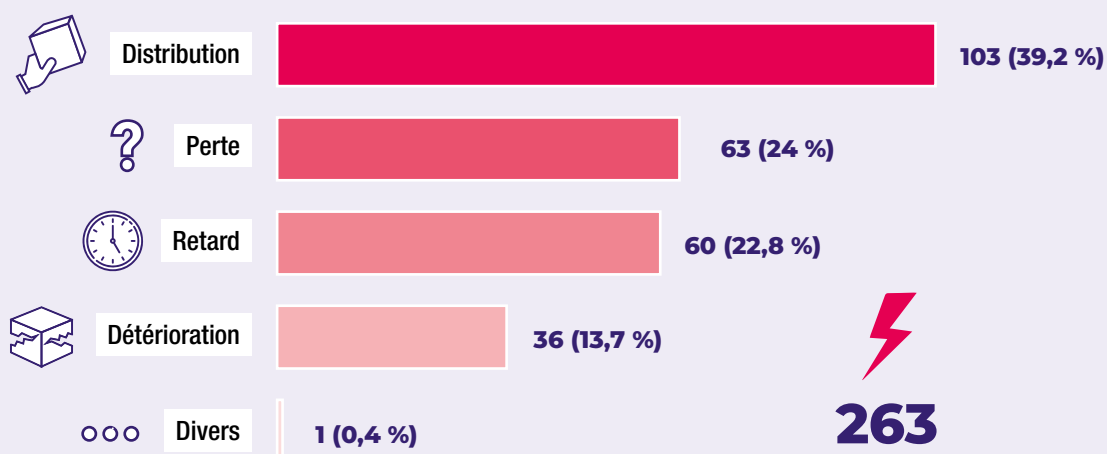




Origine des saisines



Répartition des saisines recevables par motif



GEOPOST



93 %

des propositions acceptées
par les consommateurs



Délai d'émission moyen
des propositions :

58 jours



ANALYSE DES MÉDIATIONS GEOPOST

GeoPost est composée de plusieurs entités. En 2020, les saisines ont essentiellement concerné Chronopost et une quinzaine DPD.

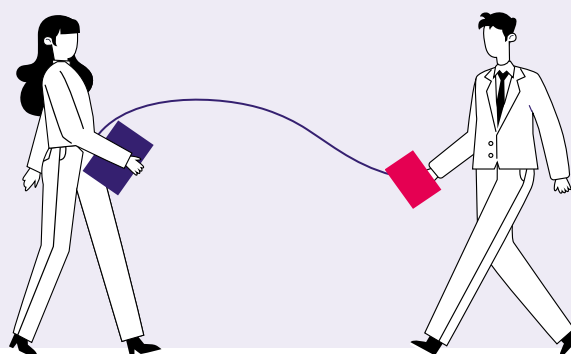
- **Le volume de saisines a augmenté de 80 % par rapport à 2019**, soit 866 saisines dont 790 relevaient du droit de la consommation. Cette augmentation est certes à mettre en regard avec l'accroissement significatif du trafic confié à Chronopost, mais également à une qualité de service moins performante. Avec 263 saisines recevables, le taux de recevabilité a été de 30 %.
- **202 propositions de solutions ont été formulées.** Le taux de propositions de solution partiellement ou totalement favorables aux requérants, a été de 76 % et le délai global de traitement de 58 jours. Le montant moyen de l'indemnisation est de 254 €, en augmentation de 22 %.
- **95 % des saisines ont été directement adressées au Médiateur.** 9 % des saisines recevables ont été transmises par des personnes morales, petites entreprises essentiellement, donnant lieu à des médiations ne relevant pas du droit de la consommation.
- **Le taux de saisines formulées sur le site Internet du Médiateur a augmenté significativement de 45 % à 59 %.**

■ La répartition par catégorie de litiges

Le taux de saisines portant sur la distribution a augmenté significativement passant de 34 % à 43 % du total des saisines. Le terme « distribution » couvre l'acte de la distribution lui-même mais se rapporte également à l'ensemble des opérations en amont. Les requérants ont encore regretté que certains livreurs n'utilisent pas le numéro de téléphone du destinataire, pourtant en leur possession et qui leur permettrait d'obtenir les compléments d'adresse nécessaires à une bonne distribution. Un nombre toujours plus important de saisines faisait état d'envois lancés par-dessus les clôtures ou insérés en force dans les boîtes aux lettres, avec à la clé, des dégâts du contenu à déplorer.

25 % des saisines concernaient un retard contre 34 % en 2019. Malgré cette amélioration, ce motif reste mal admis par les requérants qui confient leurs envois à un expressiste précisément pour que le délai de distribution garanti soit honoré.

Le motif de la perte est stable, à hauteur de 19 % des saisines.



■ La recevabilité des saisines

603 saisines étaient non recevables, dont 98 % d'entre elles adressées prématurément au Médiateur, sans avoir au préalable été soumises à l'examen du service « Client » de Chronopost.

Conformément au processus en vigueur, les saisines non recevables ont été retournées au requérant qui s'est vu notifié la raison de la non recevabilité. Le requérant a été invité à transmettre son dossier complet au service « Client » de Chronopost, pour y être traité au mieux. Il lui a été précisé la possibilité de s'adresser au Médiateur si la réponse obtenue ne le satisfaisait pas, en tout ou partie. 9 % des saisines non recevables dans un premier temps sont ainsi devenues recevables.

■ Les saisines relevant de l'international

En diminution, **11 %** des saisines recevables, soit 23 saisines, relevaient de l'international, à l'import ou à l'export. Pour un traitement qualitatif de la saisine, il convient d'obtenir des éléments complémentaires d'opérateurs étrangers, exercice laborieux et au résultat aléatoire, particulièrement pour certaines destinations ou provenances.

■ Les saisines concernant le Réseau La Poste

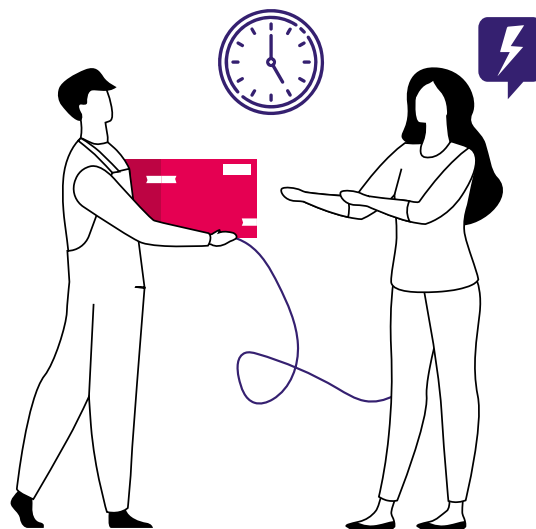
9 saisines recevables évoquaient la responsabilité du Réseau La Poste. La responsabilité a été avérée pour 3 d'entre elles, soit un taux en constante diminution (moins de 1 % du total des saisines recevables cette année) depuis plusieurs exercices.

Il s'agissait dans les trois cas d'envois qui étaient restés au sein du bureau de Poste, à défaut qu'ils aient immédiatement été injectés dans le réseau d'acheminement de Chronopost. La recommandation émise sur ce point par le Médiateur semble avoir été suivie d'effet.

■ Les propositions de solution formulées

Sur **202** propositions de solution formulées, 76 % d'entre elles ont été favorables ou partiellement favorables au requérant.

65 % des propositions de solution pour le motif de la distribution ont été favorables, et 81 % pour la perte. Le motif du retard a donné lieu à 90 % de propositions favorables ou partiellement favorables en nette augmentation par rapport à 2019 (76 %). Cette augmentation corrobore que ce motif est devenu un irritant majeur.



■ Les délais de traitement

Le délai de traitement moyen a été de **58 jours**. Le service « Client » a augmenté de 3 jours son délai pour retourner les éléments nécessaires à l'instruction. Une recommandation en page 48 a été faite à cet égard par le Médiateur au Président directeur général de Chronopost.

■ Les indemnisations consécutives à une proposition de solution

76 % des propositions de solution préconisaient l'allocation d'une indemnisation. Le montant moyen est de 254 €, en augmentation de 20 %. Le montant moyen pour le motif de la perte a atteint 498 € et celui pour la détérioration 392 €.

L'octroi d'une indemnisation ne saurait être mesuré à la seule aune du montant unitaire, mais doit être appréhendé en tant que vecteur de rétablissement ou de renforcement de la confiance du requérant dans les entités Chronopost ou DPD. De surcroît, la demande des requérants porte fréquemment sur des montants supérieurs aux indemnités contractuelles (valeur du contenu, préjudices indirects).

■ Le taux de réussite

93 % des propositions de solution formulées ont permis d'éteindre le litige, et ce dans l'intérêt bien compris des parties. Chronopost a mis en œuvre sans délai la totalité des propositions de solution. Peut-être du fait du nombre réduit de saisines ayant trait à DPD et donc de propositions de solution y afférentes, cette entité ne semble pas encore complètement au fait du processus de médiation.

Aussi des requérants se sont étonnés auprès des services de la Médiation, que les propositions de solution n'étaient pas rapidement suivies d'effet. Plusieurs fois en 2020, la Médiation a dû contacter DPD pour s'enquérir de la suite que DPD souhaitait donner à la proposition formulée.



05

**Demandes
de médiation
relatives à**

**LA BANQUE
POSTALE**



Les escrocs profitent de la migration vers l'authentification forte pour tromper les consommateurs

L'année 2020 a été marquée par une recrudescence des escroqueries en lien avec la migration des clients de La Banque Postale vers l'authentification forte.



La Banque Postale a déployé tout au long de l'année 2020 de nombreuses actions de sensibilisation aux risques d'escroqueries à destination de ses clients : messages sur la Banque en ligne, sur le site institutionnel, sur les relevés de compte, sur les réseaux sociaux.

Pour éviter les escroqueries aux virements, La Banque Postale a également mis en place sur la Banque en ligne le **blocage des virements non réglementaires**, en particulier des comptes d'épargne vers des comptes de tiers.

Malgré tout, les escroqueries par hameçonnage se sont intensifiées. Depuis la migration vers l'authentification forte, les virements frauduleux (plusieurs milliers d'euros, plusieurs jours d'affilée) dépassent en montant, dans les affaires portées à la connaissance du Médiateur, les achats par carte bancaire.

La 2^e directive européenne sur les services de paiement (DSP2) impose à tous les établissements bancaires de proposer à leurs clients une authentification forte reposant sur l'utilisation d'au moins deux éléments parmi les trois catégories suivantes : ce que le client possède (la détention d'un appareil mobile), ce que le client connaît (le code personnel choisi au moment de l'activation du service), ce que le client est (reconnaissance faciale, vocale, empreintes digitales). Pour consulter leurs comptes et réaliser des opérations en ligne, **La Banque Postale incite l'ensemble de ses clients éligibles à adopter le service Certicode Plus, service référent d'authentification forte.**

Certicode Plus leur permet d'accéder de manière sécurisée à leurs comptes en ligne et de valider des opérations engageantes (ajout de bénéficiaires de virements, réalisation de virements, paiement en ligne), via la saisie sur leur Banque en ligne d'un code personnel défini lors de leur adhésion au service Certicode Plus.

Cette migration vers l'authentification forte a souvent servi de prétexte au vol des données

La Banque Postale communique régulièrement depuis plusieurs mois auprès de ses clients. Les escrocs, qui ont connaissance des actions de sensibilisation déployées par les banques autour de l'authentification forte, n'hésitent pas à exploiter la peur (date limite pour accéder aux services et sécuriser les comptes en ligne), à profiter de la position de faiblesse de certains clients peu familiers avec les outils et usages digitaux, et de la période de crise sanitaire (isolement et fragilité des clients) pour récupérer leurs données.

Non seulement les escrocs continuent de pratiquer le vol par ruse des données de cartes bancaires (technique bien rodée de l'hameçonnage), mais ils cherchent désormais à s'emparer par la même méthode, des accès à la Banque en ligne du client (identifiant et mot de passe) et du code Certicode Plus.

La preuve de la négligence grave pour déterminer les responsabilités

Le Médiateur recherche au travers des éléments communiqués par les parties les éléments qui lui permettent d'identifier les responsabilités.

En cas de contestation d'opérations, son rôle consiste à s'assurer que la Banque qui refuse un remboursement dispose de toutes les preuves de la participation active, même si elle est involontaire, de son client à la commission de l'escroquerie dont il se dit victime. En effet, **la charge de la preuve de la négligence grave du client incombe à l'établissement bancaire**, conformément à l'article L. 133-23 du Code monétaire et financier : « *Le prestataire de services de paiement fournit les éléments afin de prouver la fraude ou la négligence grave commise par l'utilisateur de services de paiement* ». A défaut, il propose le remboursement des opérations contestées.

La surveillance des opérations atypiques réalisées sur les comptes de ses clients (virements multiples, montant) fait également partie des obligations de la Banque.

Ces dossiers de fraude nécessitent un travail approfondi au niveau de l'instruction des saisines et de la recherche des preuves des opérations compte tenu de la diversité de l'offre de paiement et des procédures de sécurisation (e-carte Bleue, Portefeuille mes Paiements, Certicode, Certicode Plus, Apple Pay, Paylib), de la multiplicité des scénarios d'escroquerie, des explications plus ou moins claires des requérants.

La Banque Postale a prévu de généraliser l'authentification forte auprès de l'ensemble de ses clients au 1^{er} semestre 2021. La Banque en ligne ne sera alors plus accessible aux clients non équipés de Certicode Plus ou du Numéro Sécurisé, nouvelle appellation de Certicode. Il s'agit d'une opération sensible pour La Banque Postale qui doit à la fois équiper et accompagner ses clients dans leur adhésion aux services (compréhension du processus d'activation et des usages principaux) tout en poursuivant les actions de sensibilisation à la fraude et aux risques numériques, notamment pour les clientèles les plus vulnérables.

Si l'authentification forte est un moyen de sécuriser les opérations en ligne, la vigilance des consommateurs reste primordiale.

Les opérations de « mise en conformité » de la Banque suscitent l'incompréhension de certains consommateurs

« Mise en conformité » des Plans d'Épargne-Logement

Par un courrier du 24 septembre 2020, La Banque Postale a informé ses clients titulaires d'un Plan d'épargne-logement (PEL) ouvert dans ses livres et qui ne disposent pas de compte courant postal (CCP) qu'ils doivent conformément à la réglementation (article R. 315-27 du Code de la Construction et de l'Habitation) **réaliser des versements à échéances régulières, mensuelles, trimestrielles ou semestrielles**. Pour se conformer à cette règle, elle les a invités à rencontrer leur conseiller afin de mettre en place un service gratuit de virements programmés et à ouvrir un CCP. A défaut, elle indique qu'elle sera dans l'obligation de procéder à la clôture du PEL le 25 novembre 2020. 16 000 PEL sont concernés.

Certaines personnes destinataires de ce courrier prennent la chose très mal, la plupart ayant des versements périodiques depuis un autre compte bancaire. Elles dénoncent la brutalité de la décision, vu le délai très court qui leur est laissé, d'autant plus que la crise sanitaire a rendu les démarches plus compliquées.

Elles ont l'impression d'être chassées de La Banque Postale, alors qu'elles sont clientes de longue date, sans incidents, avec des comptes approvisionnés, et se sentent injustement accusées, alors qu'elles estiment mériter un traitement plus cordial. Elles font valoir que La Banque Postale ne respecte pas ses propres conditions générales qui imposent l'envoi d'un courrier recommandé avant la clôture d'office. Certaines se résignent à la clôture de leur PEL, d'autres organisent leur transfert, d'autres ont ouvert un CCP, d'autres enfin iront au tribunal. La Banque n'évoque pas dans ses courriers la possibilité de transfert vers d'autres établissements et refuse le recours au CCP sans frais. Des requérants se plaignent donc de vente forcée. Les PEL jugés non conformes ont été clôturés le 3 décembre 2020 dans les services d'épargne spécialisée.

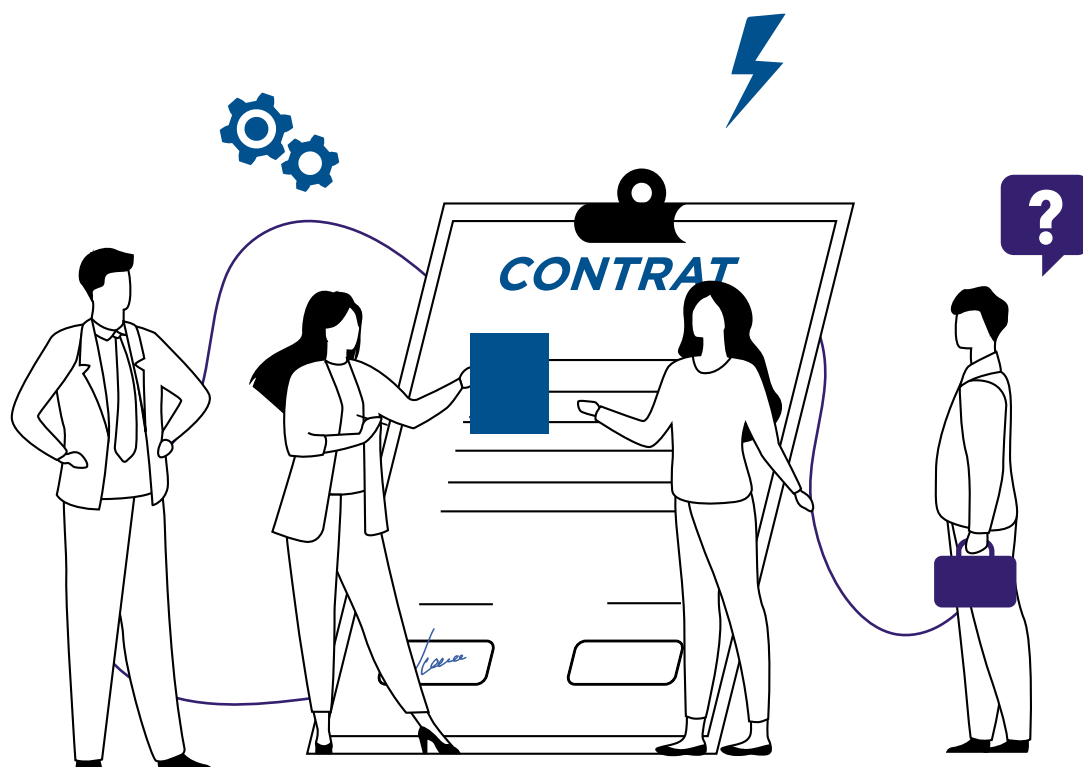
Cette obligation d'alimenter un PEL par des versements périodiques existe de longue date mais n'était pas vérifiée. La Banque Postale veut se mettre en conformité, sous peine de s'exposer à une amende fiscale pouvant se chiffrer en milliers d'euros.

Elle doit prouver à la SGFGAS (Société de Gestion des Financements et de la Garantie de l'Accession Sociale à la Propriété qui est chargée du contrôle des établissements au titre de l'épargne-logement) que les virements réguliers sont bien faits. La Banque Postale estime ne le savoir que si ces virements sont faits à partir d'un CCP associé à un service de virements programmés, alors que certains clients justifient la mise en place de versements programmés depuis leur autre banque. Sur le fond, la décision de La Banque Postale n'est pas condamnable, mais sa forme peut avoir de quoi froisser et n'est pas conforme aux conditions générales (envoi en LR/AR).

Le Médiateur, saisi tardivement compte tenu du temps de réaction très court dont disposent les épargnants concernés, ne peut qu'expliquer le contexte législatif de la démarche de La Banque Postale, la regretter, et rechercher avec les parties en présence des solutions comme le transfert sans frais vers leur autre établissement ou la prise en charge des frais de tenue de compte jusqu'à l'échéance du PEL.

La solution de transfert sans frais vers une autre banque n'est toutefois pas une panacée car certaines banques refusent les transferts entrants, ce qu'elles sont parfaitement en droit de faire. Des solutions sont donc proposées au cas par cas en fonction des spécificités de chaque dossier.





Comptes de particuliers utilisés à des fins professionnelles

La Banque Postale a engagé une démarche visant à « régulariser » les comptes ouverts dans ses livres avec le **statut de compte particulier** mais utilisés par leurs titulaires pour leur **activité professionnelle**. Sont concernés des Professionnels libéraux, auto-entrepreneurs, travailleurs indépendants, etc. (49 000 comptes environ).

Ces titulaires de comptes ont été prévenus par courrier du 25 novembre 2019 ou du 27 janvier 2020, réitéré le 29 juin 2020, puis par LRAR entre le 21 septembre 2020 et le 14 octobre 2020, que leur compte serait clôturé à la mi-décembre 2020 au plus tard.

Cette décision de La Banque Postale a suscité de nombreuses réclamations et au final la saisine du Médiateur. Les requérants font valoir que la législation n'impose pas aux travailleurs indépendants l'ouverture d'un compte professionnel.

Ils citent la loi PACTE (loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et à la transformation des entreprises) qui fait seulement obligation aux travailleurs indépendants dont « *le chiffre d'affaires a dépassé pendant deux années civiles consécutives un montant annuel de 10 000 €* » de dissocier les transactions personnelles et professionnelles sur des comptes bancaires séparés. La loi ne rend le compte professionnel obligatoire que pour les sociétés.

Pour sa part, La Banque Postale justifie sa décision par des contraintes réglementaires qui s'imposent à elle : elle est tenue de s'assurer de la dissociation des comptes privés et professionnels des travailleurs indépendants dont le chiffre d'affaires annuel dépasse 10 000 € ; elle doit par ailleurs produire aux autorités de contrôle des déclarations et rapports réglementaires dont certains sont détaillés par typologies de clients.

Plus généralement, elle est soumise aux obligations de connaissance de ses clients, qui ont été renforcées au cours des dix dernières années dans le cadre de la politique nationale de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

Pour ces raisons, La Banque Postale a décidé d'organiser les comptes ouverts dans ses livres en fonction de leur destination, c'est à dire **en réservant les comptes de particuliers à la gestion des finances personnelles des personnes physiques et en dédiant les comptes professionnels à la gestion des finances professionnelles des personnes physiques ou morales**.

L'incompréhension de la clientèle concernée tient au fait que **par le passé** La Banque Postale ne refusait pas que des entrepreneurs individuels, Professionnels libéraux ou auto-entrepreneurs utilisent un compte de particulier pour leur activité professionnelle.

En vérité, en utilisant un compte particulier pour son activité professionnelle, un travailleur indépendant ne contrevient pas à la loi mais à la convention de compte, c'est-à-dire au contrat conclu entre la Banque et son client, qui définit les règles de fonctionnement du compte. La Banque Postale a ainsi décidé de mettre fin à une tolérance historique. Il s'agit d'un choix national qui s'inscrit dans **la politique commerciale de La Banque Postale et de sa politique de risque**, dans lesquelles le Médiateur ne s'immisce pas.

On peut cependant déplorer la formulation des courriers de La Banque Postale, qui laisse entendre que son client est responsable d'une situation qu'elle-même a pourtant connue et tolérée pendant plusieurs années.



EXEMPLES DE MÉDIATION

Fonctionnement du compte courant

■ Frais d'incidents perçus postérieurement à la notification de recevabilité d'un dossier de surendettement

La réglementation protège les personnes en surendettement à plusieurs égards. Mais le sort des frais d'incidents nés avant la recevabilité du dossier n'est pas complètement précisé.

Le litige

Monsieur M. sollicite mon intervention pour obtenir le remboursement de 550 € correspondant à des frais d'incidents que La Banque Postale a perçus sur son compte-chèque postal (CCP) après la notification de recevabilité de son dossier de surendettement. La Banque Postale argue que ces frais sont la conséquence d'incidents *antérieurs* au surendettement.

L'analyse

Dès la recevabilité de leur dossier, les personnes en situation de surendettement sont protégées par l'article L. 722-12 du Code de la consommation, qui indique qu'« *en cas de rejet d'un avis de prélèvement postérieur à la notification de décision de recevabilité, l'établissement de crédit [...] ne [peut] percevoir des frais ou commissions y afférents* ».

La notification de recevabilité du dossier de surendettement indique en outre : « *Sauf autorisation du juge, les débiteurs ont interdiction, entre autres points, de payer en tout ou partie les créances autres qu'alimentaires – y compris les découverts et les mensualités prévues dans le cadre des protocoles de cohésion sociale – nées antérieurement à cette décision.* »

Ce n'est pas l'article L. 722-12 qui peut dispenser Monsieur M. du paiement des frais contestés, car les incidents sont antérieurs. En revanche, leur perception étant différée conformément à la réglementation correspondante, intervient après la recevabilité.

Se pose alors la question de savoir s'ils doivent être regardés comme une créance de La Banque Postale sur Monsieur M. à la date de recevabilité. S'agissant de frais bancaires, les débiteurs n'ont pas la main sur les paiements, qui sont exécutés par l'établissement bancaire. Le paiement des frais n'est donc pas de la responsabilité des débiteurs mais de celle des banques.

La conclusion du Médiateur

Afin de déterminer le sort qui aurait dû être réservé à ces frais, nés avant la recevabilité mais recouvrés après, j'interroge la Banque de France. D'après la réponse qu'elle m'apporte, ces frais ne constituent pas par essence une dette, puisqu'il s'agit de frais de fonctionnement du compte. En revanche, si l'imputation de ces frais a pour conséquence de rendre débiteur le solde du compte ou d'aggraver le découvert, elle considère que ces frais constituent une dette au sens de l'article L. 722-5 du Code de la consommation, dont la notification de recevabilité reprend les termes, qui interdit au débiteur de payer en tout ou partie une créance autre qu'alimentaire. Les frais contestés étant perçus en plusieurs fois et sur plusieurs comptes, chaque débit est examiné à la lumière de cette précision. Les frais perçus sur un compte suffisamment créditeur peuvent être maintenus. En revanche, je propose le remboursement de 327 € correspondant à des frais perçus sur un compte déjà à découvert.



■ Règlement d'une succession

L'établissement financier qui reçoit une demande de règlement des fonds d'une succession d'un de ses clients doit s'assurer de la qualité d'héritier du demandeur. En présence de plusieurs cohéritiers, il doit demander les documents justificatifs requis avant de procéder au règlement.

Le litige

Madame F. H. reproche à La Banque Postale d'avoir réglé la succession au seul profit de son frère Monsieur D.H., cohéritier de la succession, sans l'accord des autres cohéritiers. L'actif successoral étant supérieur à 5 335 €, La Banque Postale n'aurait pas dû se dessaisir des fonds au profit de Monsieur D.H. En conséquence, la requérante demande à la Banque de réintégrer dans la succession la somme de 14 300 € indûment versée sur le compte de son frère, ce dernier refusant de restituer la part revenant à chacun des cohéritiers.

L'analyse

L'article L. 312-1-4 du Code monétaire et financier dispose : « *Sous réserve de justifier de sa qualité d'héritier, tout successible en ligne directe peut... Obtenir la clôture des comptes du défunt et le versement des sommes y figurant, dès lors que le montant total des sommes*

détenues par l'établissement est inférieur à un montant fixé par arrêté du ministre chargé de l'économie. L'héritier justifie de sa qualité d'héritier auprès de l'établissement de crédit teneur desdits comptes soit par la production d'un acte de notoriété, soit par la production d'une attestation signée de l'ensemble des héritiers, par laquelle ils attestent... qu'ils autorisent le porteur du document à percevoir pour leur compte les sommes figurant sur les comptes du défunt ou à clôturer ces derniers ».

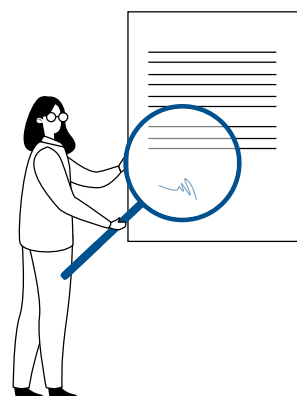
Au cas particulier, Monsieur D.H. a demandé la clôture du Livret A de la défunte et le règlement des fonds et a transmis uniquement la copie du livret de famille, son RIB et la copie de sa pièce d'identité. La Banque Postale a procédé à la clôture du Livret A de la défunte et au virement des fonds sur le compte de Monsieur D. H. sans lui demander au préalable de produire la copie de la dévolution successorale ou de l'acte de notoriété et la copie des procurations signées par chacun des cohéritiers, contrairement aux dispositions légales.

Dans le cadre de la médiation, La Banque Postale reconnaît qu'elle n'a pas respecté la procédure en vigueur en versant les fonds sur le compte de Monsieur D.H., d'autant plus qu'un notaire était en charge de régler la succession.



La conclusion du Médiateur

Dans ces conditions j'ai proposé que La Banque Postale réintègre la somme de 14 300 € dans la succession de la défunte et procède à son virement sur le compte du notaire.



■ Restitution d'une somme débitée en exécution d'un ATD

Le tiers saisi doit exécuter la procédure qui lui est notifiée. Mais le créancier ayant été désintéressé par une autre banque, j'ai estimé anormal que La Banque Postale conserve une somme significative sans le signaler à sa cliente et sans répondre à ses demandes.

Le litige

En septembre 2017, l'administration fiscale envoie un avis à tiers détenteur (ATD) aux deux banques de Madame G., La Banque Postale et la Société Générale, pour le règlement d'une créance fiscale de 58 000 €. Un mois plus tard, Madame G. est placée sous tutelle. La Société Générale indique avoir réglé la totalité de la somme due à l'administration fiscale le 15 novembre 2017.

En mai 2019 (seulement), la tutrice se tourne vers La Banque Postale pour obtenir le remboursement de la somme, débitée pour son montant intégral du CCP de Madame G. en décembre 2017.

L'analyse

L'analyse de la situation permet d'identifier que les 58 000 € de Madame G. sont sur un compte d'instance de La Banque Postale. Ils n'ont jamais été versés à l'administration. Après avoir vérifié auprès de l'administration fiscale que la dette est bien soldée, La Banque Postale restitue ses fonds à Madame G. Le litige est résolu en juin 2020, au bout d'un mois de médiation, deux ans et demi après le débit de la créance et un an après les premières réclamations de la tutrice.



La conclusion du Médiateur

La Banque Postale n'ayant jamais adressé le montant saisi à l'administration fiscale, ni averti Madame G. de cette opération incomplète, ni réagi aux réclamations présentées par la tutrice, un dédommagement me semblait nécessaire. J'ai proposé un montant de 2 500 € qui a été accepté par les deux parties.

Moyens de paiement

■ La procédure d'image-chèque ne libère pas la Banque de sa responsabilité en cas de débit d'un titre non pourvu des mentions obligatoires.

L'article L. 312-1 du Code monétaire et financier précise les mentions que doit revêtir un titre pour être considéré comme chèque. Parmi ces mentions figurent la date d'émission et le lieu d'émission.

Le litige

Madame D. contestait le débit d'un chèque d'un montant de 700 € qu'elle avait émis au profit d'une société qui affirmait ne pas l'avoir reçu. Après recherches, il apparaissait que le chèque avait en effet été inscrit au profit d'un autre compte dans une autre banque que celle de la société. En réponse à ma demande de dossier, La Banque Postale m'a communiqué la copie de l'image du chèque transmise par la banque bénéficiaire. J'ai pu constater que le chèque ne comportait ni date ni lieu d'émission.

L'analyse

Dans le cadre de la procédure d'image-chèque, la banque bénéficiaire transmet à la banque émettrice les informations nécessaires au débit du chèque et conserve l'image scannée du chèque. Ce n'est qu'en cas de contestation de l'émetteur que la banque émettrice demande la copie de l'image-chèque pour la transmettre à son client. Toutefois, elle doit aussi s'assurer que le chèque ne comporte pas d'irrégularité et le cas échéant mettre en cause la responsabilité de la banque bénéficiaire et rembourser son client.

En l'occurrence, la Banque avait seulement demandé le retour des fonds à la banque bénéficiaire alors que cette procédure est aléatoire notamment en cas de fraude, surtout quand elle intervient au-delà du délai de deux mois durant lequel les banques sont tenues de se répondre entre elles.



La conclusion du Médiateur

Le titre contesté étant dépourvu de certaines des mentions obligatoires du chèque, j'ai proposé que La Banque Postale rembourse à Madame D. la somme de 700 €.



■ Identification du bénéficiaire d'un virement émis par erreur

Sans accéder complètement à la demande du requérant, la médiation permet d'identifier le moyen de récupérer les fonds égarés.

Le litige

Monsieur P. ordonne un virement sur son espace client de la Banque en ligne. Il veut déplacer 500 € de son Livret A vers son CCP. Voyant que la somme est débitée du Livret A mais pas créditée sur le CCP, il s'inquiète et interroge La Banque Postale pour retrouver son argent. Celle-ci se contente de lui confirmer la bonne réception sur le compte bénéficiaire au Crédit Agricole, renvoyant Monsieur P. vers cet établissement. Mais les démarches auprès du Crédit Agricole restent sans résultat.

L'analyse

Monsieur P. suggère qu'il pourrait s'agir d'un ancien compte qu'il détenait au Crédit Agricole, mais les fonds auraient été retournés si le compte bénéficiaire était clos. Il soupçonne alors une escroquerie.

Une de mes collaboratrices observe que le compte bénéficiaire est tenu par la filiale d'investissement et de financement d'une autre grande banque. Les escrocs ayant souvent recours à des banques en ligne pour héberger leurs larcins, cette hypothèse apparaît alors moins probable. Une recherche en ligne sur l'IBAN complet permet d'identifier le compte d'une société de courtage en ligne.

La conclusion du Médiateur

Ma collaboratrice prend contact avec la société de courtage, qui confirme le crédit des 500 € sur le compte de Monsieur P. ouvert dans ses livres. Elle signale que le compte était inactif depuis 2014 et donne les indications utiles pour la récupération des fonds, que je transmets à Monsieur P.

Si le virement du Livret A vers un compte externe avait été automatiquement bloqué comme c'est désormais le cas, Monsieur P. n'aurait pas rencontré ces difficultés. Toutefois, puisque l'argent pouvait être récupéré, il aurait été inéquitable d'en proposer la prise en charge par La Banque Postale.

Cet exemple illustre qu'il est utile de supprimer, parmi les comptes bénéficiaires enregistrés sur son espace personnel de la Banque en ligne, ceux appartenant à des personnes physiques ou morales avec qui les contacts sont suspendus ou terminés.



■ Virements frauduleux via la Banque en ligne

La charge de la preuve de la négligence grave du client incombe à l'établissement bancaire, conformément à l'article L. 133-23 du Code monétaire et financier : « Le prestataire de services de paiement fournit les éléments afin de prouver la fraude ou la négligence grave commise par l'utilisateur de services de paiement ».

Le litige

Monsieur V. demande le remboursement de la somme de 8 990 € correspondant au montant de trois virements débités de son compte via la Banque en ligne. Il affirme qu'il n'est pas à l'origine de ces opérations et qu'il ne connaît pas les personnes qui ont piraté son compte en ligne.

Monsieur V. reproche à La Banque Postale son manque de réactivité face à ses appels téléphoniques et courriels transmis. Il précise qu'il travaille dans le domaine informatique et qu'il est aguerri aux questions de sécurité.

La Banque Postale refuse de répondre favorablement à la demande de remboursement de Monsieur V., considérant que ces opérations ont été réalisées sur son espace personnel de la Banque en ligne par la saisie de l'identifiant, du mot de passe puis du code Certicode Plus qui constituent la preuve de l'identité du client et de son consentement à ces opérations. Elle estime que sa responsabilité est engagée.

L'analyse

Pour adhérer au service Certicode Plus (service référent d'authentification forte de La Banque Postale), le titulaire du compte doit se connecter à l'application mobile de La Banque Postale sur l'appareil mobile de son choix (smartphone ou tablette). Il reçoit dans un premier temps un code d'activation transmis par courrier ou par sms sur son téléphone mobile. A réception du code d'activation, le titulaire doit finaliser son adhésion sur l'appareil enrôlé au service, saisir le code d'activation reçu puis choisir un code personnel à 5 chiffres.

Dans le dossier qu'elle m'a transmis, La Banque Postale ne justifie pas de l'envoi du code d'activation Certicode Plus par courrier à l'adresse postale identifiée du requérant ou par sms sur son téléphone mobile. Dès lors, elle n'apporte pas la preuve que Monsieur V. a été destinataire de ce code indispensable pour valider l'adhésion au service Certicode Plus.

Elle ne justifie pas non plus de la transmission d'une notification sur le téléphone mobile de Monsieur V. lors de l'ajout de chaque nouveau bénéficiaire, ce qui aurait pu lui permettre de contester les ajouts et d'éviter ainsi la réalisation des opérations.

Par ailleurs, la tentative de récupération des fonds auprès de la banque bénéficiaire est intervenue plus d'un mois après la réalisation des virements contestés.



La conclusion du Médiateur

Considérant que La Banque Postale n'apportait pas au cas présent la preuve de la négligence grave de son client au sens de l'article L. 133-23 du Code monétaire et financier, j'ai proposé qu'elle rembourse le montant des virements contestés.



Épargne

■ Succession d'un PEL tenu dans une autre banque

Le transfert d'un PEL d'une banque à une autre est possible sous certaines conditions. La transmission à un héritier lors d'une succession l'est également. La combinaison des deux opérations peut entraîner un incident.

Le litige

La mère de Monsieur S., décédée en 2018, était titulaire d'un PEL dans une autre banque. Monsieur S., héritier du PEL, demande son transfert à La Banque Postale. Il reçoit les fonds correspondants sur son compte courant, mais le PEL n'est pas ouvert.

L'analyse

La Banque Postale fait observer que la banque cédante n'a pas respecté toutes ses obligations lors des opérations lui incombant. En effet, le bordereau de transfert est établi au nom de la défunte et non à celui de l'héritier. De plus, les fonds sont virés sur le compte courant de l'héritier et non sur un compte technique de La Banque Postale.

La Banque Postale est disposée à ouvrir le PEL de Monsieur S. à condition que la banque cédante corrige ses erreurs.

La conclusion du Médiateur

Une de mes collaboratrices contacte le service épargne de la banque cédante, qui accepte le dialogue mais ne reconnaît pas ses erreurs, assurant toujours procéder de la sorte. Elle déclare qu'elle ne peut plus intervenir sur le PEL, arrivé à échéance dans l'intervalle. Ma collaboratrice argumente alors en faveur de Monsieur S. auprès de La Banque Postale : celui-ci n'a commis aucune erreur et se trouve pénalisé. La Banque Postale accepte finalement d'ouvrir le PEL de Monsieur S., malgré les erreurs de la banque concurrente.

Alerté par ma collaboratrice sur l'arrivée à échéance du PEL, Monsieur S. profite de cette opération pour effectuer un dernier versement exceptionnel. Le PEL est ouvert et les intérêts rattrapés. Monsieur S. reçoit des informations détaillées qui lui permettent de comprendre son relevé d'opérations. Il exprime sa satisfaction et ses remerciements.



■ Difficultés rencontrées pour clôturer un Livret A depuis l'étranger

La Médiation permet de faire le lien entre La Banque Postale et les titulaires de deux Livrets A, représentés en France par leur grand-mère mais à qui La Banque Postale refuse de répondre.

Le litige

Au début des années 2000, Madame S. a ouvert des Livrets A à ses deux petits-fils, R. et Y. Aujourd'hui, les titulaires sont devenus majeurs et ne résident plus en France. Madame S. demande comment ils peuvent obtenir la clôture de leurs livrets et obtenir la disposition des fonds. Malgré une procuration établie au consulat de France, La Banque Postale refuse de répondre à Madame S. au motif que les titulaires sont majeurs.

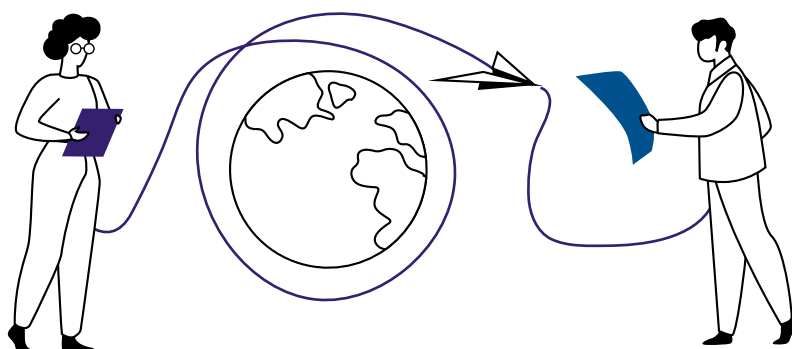
L'analyse

Madame S. est mal renseignée en bureau de Poste : on lui dit que rien n'est possible sans la présence des titulaires, puis que l'argent sera envoyé à l'adresse déclarée lors de l'ouverture des comptes. La situation est rendue complexe par l'impossibilité d'authentifier la signature des titulaires, qui étaient bébés lors de l'ouverture des livrets. La Banque Postale n'explique pas pourquoi elle ne tient pas compte de la procuration établie au consulat.

Au cours de la médiation, La Banque Postale accepte de clôturer les livrets avec un courrier signé, un justificatif de domicile et un RIB. Pour limiter les frais de virement vers l'étranger, le solde du livret de Y. est auparavant viré sur celui de R.

La conclusion du Médiateur

Le virement prend du retard en raison de la crise sanitaire, mais R. confirme la bonne réception des fonds.



■ Contestation du solde d'un livret d'épargne à la clôture

L'établissement financier est tenu de produire jusqu'à dix ans après une opération, le document comptable qui la justifie.

Le litige

Madame C. conteste le solde de son Livret A, d'un montant de 50 €, enregistré par La Banque Postale au 13 décembre 2014, date de sa clôture d'office. En effet, la dernière mise à jour de son livret physique à son bureau de Poste le 31 janvier 2011 fait apparaître un solde de 1 200 € après inscription des intérêts au titre de 2010. A défaut de lui apporter la preuve des opérations enregistrées durant cette période intermédiaire, Madame C. demande le remboursement de la somme de 1 200 €, augmentée des intérêts.

La Banque Postale confirme que le solde du Livret A de la réclamante est bien de 50 € au 13 décembre 2014. Elle explique que la différence résulte de l'absence de mise à jour du livret physique depuis 2011, qui ne fait pas apparaître les opérations de la période concernée (31 janvier 2011- 13 décembre 2014).

L'analyse

L'article L. 123-22 du Code de commerce prévoit que « les documents comptables et les pièces justificatives sont conservés pendant dix ans ». Cette disposition impose aux banques de pouvoir produire, jusqu'à dix ans après une opération, le document comptable qui la justifie.

Au cas particulier, le Livret A de Madame C. a été clôturé le 13 décembre 2014, au cours d'une opération de mise à jour des fichiers car une donnée d'identification (adresse) était manquante.

La Banque Postale me confirme que le livret a été clôturé avec un avoir de 50 €. Cependant, malgré de nouvelles recherches effectuées à ma demande, elle n'est pas en mesure de produire les pièces comptables prouvant que des opérations ont été effectuées par Madame C. sur son Livret A sur la période du 31 janvier 2011 au 13 décembre 2014. Or, un commerçant est tenu de conserver la trace des opérations pendant dix ans conformément à l'article L. 123-22 du Code de commerce.



La conclusion du Médiateur

Dans ces conditions, j'ai proposé que La Banque Postale verse sur le compte bancaire de Madame C. la somme de 1 200 €, correspondant au solde inscrit sur son Livret A le 31 janvier 2011, augmenté des intérêts acquis jusqu'au 13 décembre 2014.

■ Contestation d'opérations effectuées par un majeur protégé sur un livret d'épargne

L'établissement financier qui reçoit la notification d'une mesure de protection concernant un de ses clients doit l'enregistrer et la mettre en œuvre immédiatement, afin de préserver les intérêts du majeur protégé.

Le litige

Madame F.C, mandataire judiciaire, reproche à La Banque Postale de ne pas avoir enregistré immédiatement la mesure de protection concernant une de ses protégées. Elle précise qu'elle a demandé à La Banque Postale de n'autoriser aucune opération sans son accord, d'annuler toutes les procurations à compter de la date de la notification et de résilier toute carte de crédit existante. Or, cinq retraits ont été débités sur le Livret A de la protégée (Madame C.), dont trois ont été effectués sans son autorisation après la date de notification de la mesure, pour un montant total de 5 500 €.

A la suite de la réclamation de la mandataire judiciaire, La Banque Postale a accepté de rétrocéder sur le compte de la protégée le montant de deux retraits (400 € et 1 100 €), mais a refusé de rembourser le retrait de 4 000 € effectué trois jours après la réception de la notification.

L'analyse

L'article 435 du Code civil précise : « la personne placée sous sauvegarde de justice conserve l'exercice de ses droits. Toutefois, elle ne peut, à peine de nullité, faire un acte pour lequel un mandataire spécial a été désigné en application de l'article 437. Les actes qu'elle a passés et les engagements qu'elle a contractés pendant la durée de la mesure peuvent être rescindés pour simple lésion ou réduits en cas d'excès alors même qu'ils pourraient être annulés en vertu de l'article 414-1. Les tribunaux prennent notamment en considération l'utilité ou l'inutilité de l'opération, l'importance ou la consistance du patrimoine de la personne protégée et la bonne ou mauvaise foi de ceux avec qui elle a contracté. »

Au cas particulier, Madame F.C. a été désignée par le tribunal en qualité de mandataire spéciale et a été autorisée à gérer les comptes bancaires de Madame C. sous sa seule signature. Les opérations contestées ont été débitées du Livret A de la protégée après la date de réception de la notification du jugement, alors qu'elles nécessitaient la signature de la mandataire judiciaire.

Dès lors, même si la mandataire judiciaire a tardé à adresser la notification de la mesure de protection, celle-ci étant parvenue à La Banque Postale trois jours ouvrés avant le retrait contesté, elle devait procéder immédiatement à l'enregistrement de la mesure et à sa mise en œuvre.

La conclusion du Médiateur

Dans cette affaire j'ai estimé que l'intérêt de la majeure protégée devait être recherché en priorité. C'est pourquoi j'ai proposé que La Banque Postale rétrocède sur le Livret A de Madame C. le montant du retrait de 4 000 € contesté.





Crédit immobilier

■ Annulation du projet immobilier, objet du contrat de crédit

L'étude d'une demande de prêt et l'édition d'une offre de prêt génèrent le prélèvement de frais de dossier. L'assurance emprunteur groupe (CNP Assurances) débute à la date de signature de l'offre de prêt et entraîne le prélèvement de primes d'assurance. Même si l'offre de prêt immobilier est annulée, les frais de dossier et les primes d'assurance n'ont pas à être remboursés.

Le litige

Madame B. a souscrit un crédit immobilier avec une assurance emprunteur groupe (CNP Assurances) pour une acquisition en vente en état futur d'achèvement (VEFA). Le constructeur du bien immobilier a annulé la commercialisation du projet.

Madame B. sollicite mon intervention afin d'obtenir le remboursement des frais de dossier et des primes d'assurance étant donné que l'offre de prêt a été annulée et que les fonds n'ont pas été débloqués.

L'analyse

Les frais de dossier rémunèrent les opérations de gestion réalisées pour étudier la demande de prêt et éditer l'offre dans les meilleures conditions.

La notice d'information du contrat d'assurance intitulée « paiement de la prime » précise que « la prime est due à compter de la prise d'effet des garanties, telle que mentionnée à l'article 8.2 de la notice (...). La première prime est prélevée, sur un compte ouvert au nom d'un des intervenants au dossier auprès d'un établissement français ou de l'UE, à la première échéance qui suit cette date d'acceptation ».

L'article 8.2 de la notice stipule que « les garanties prennent effet... à la plus tardive des deux dates suivantes : à la date de conclusion (i.e. du contrat d'assurance) définie à l'article 8.1 ; à la date de signature de l'offre de prêt par le candidat à l'assurance ».



La conclusion du Médiateur

Les frais de dossier étant justifiés par l'étude réalisée par La Banque Postale, j'ai estimé qu'elle était fondée à ne pas les restituer en cas d'annulation de l'offre.

J'ai aussi considéré que les primes d'assurance perçues jusqu'à l'annulation du contrat de crédit n'avaient pas à être remboursées car Madame B. était assurée dès la signature de l'offre et aurait pu prétendre à bénéficier de l'assurance même si les fonds n'avaient pas été débloqués.





■ Délai de dix jours ouvrés pour notifier la décision d'acceptation ou de refus de la demande de substitution d'assurance emprunteur

Un emprunteur peut procéder à une substitution de l'assurance emprunteur de son crédit immobilier dans le délai de 12 mois suivant la signature de l'offre de prêt (loi Hamon) ou à l'échéance annuelle du contrat (amendement Bourquin). L'établissement dispose d'un délai de 10 jours pour notifier sa décision d'acceptation ou de refus à réception d'un dossier complet. Aucun délai de réponse n'est prévu pour un dossier incomplet. L'autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) recommande d'indiquer les pièces manquantes par écrit dans un délai de 2 à 3 jours ouvrés.

Le litige

Madame et Monsieur B. ont adressé en juillet 2015 à La Banque Postale une demande de résiliation du contrat d'assurance CNP et la demande de substitution au profit d'Allianz.

Madame et Monsieur B. se sont tardivement aperçus que le contrat d'assurance CNP était toujours en cours alors qu'il aurait dû être résilié au 1^{er} octobre 2015. Madame et Monsieur B. sollicitent donc mon intervention afin d'obtenir le remboursement des primes d'assurance CNP perçues depuis le 1^{er} octobre 2015.

L'analyse

L'article L. 313-31 du Code de la consommation dispose que « Si l'emprunteur fait usage du droit de résiliation du contrat d'assurance en **application du deuxième alinéa de l'article L. 113-12 du Code des assurances**, du premier alinéa de l'article L. 113-12-2 du même Code, ou des premier ou deuxième alinéas de l'article L. 221-10 du Code de la mutualité, le prêteur notifie à l'emprunteur sa décision d'acceptation ou de refus dans un délai de dix jours ouvrés à compter de la réception d'un autre contrat d'assurance ».

Ce délai de 10 jours ouvrés ne court qu'à compter de la réception d'un dossier complet. En cas de réception d'une demande jugée incomplète, l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) a recommandé aux prêteurs une bonne pratique qui est d'indiquer par écrit au demandeur, dans un délai de l'ordre de 2 à 3 jours ouvrés, les documents ou informations manquants afin de pouvoir considérer la demande comme recevable.

La demande de changement d'assurance pour le crédit immobilier de Madame et Monsieur B. est parvenue à La Banque Postale le 24 juillet 2015. Par courrier du 25 janvier 2016, La Banque Postale a accepté le changement d'assurance sous réserve de l'envoi des pièces manquantes. Les pièces complémentaires n'ont jamais été renvoyées.



La conclusion du Médiateur

Même si aucun délai n'a été fixé par le législateur pour les demandes incomplètes et qu'aucune sanction n'est prévue en cas d'abus, j'ai estimé que ce délai de réponse de six mois était excessif.

J'ai donc proposé le remboursement des primes d'assurance d'octobre 2015 à mars 2016, date à laquelle le contrat aurait pu être résilié si les pièces manquantes avaient été renvoyées par Madame et Monsieur B.

Placements

■ Recueil des informations relatives à la connaissance du client pour l'exercice du devoir de conseil et la fourniture d'un service de recommandation personnalisé en assurance-vie

L'ordonnance n° 2009-106 du 30 janvier 2009, confirmée par l'ordonnance n° 2018-361 du 16 mai 2018 qui a transposé la directive (UE) 2016/97 sur la distribution d'assurance (dite DDA), dispose que les intermédiaires d'assurance doivent s'enquérir lors de la souscription d'un contrat d'assurance-vie, mais aussi lors d'un nouveau versement, d'un rachat partiel ou d'un arbitrage, des « exigences et des besoins du souscripteur, de sa situation financière, de ses objectifs ainsi que de ses connaissances et de son expérience en matière financière ». Le recueil de ces informations est en effet « un prérequis à l'exercice du **devoir de conseil en assurance-vie qui impose au Professionnel de proposer à son client un contrat approprié et cohérent avec ses exigences et ses besoins** ».

Les conseillers ont recours à un questionnaire qui permet de collecter les informations nécessaires pour l'exercice de leur devoir de conseil, étant précisé que « la fourniture d'une information complète

et sincère (de la part du client) est une condition indispensable à la délivrance d'un conseil adapté ».

L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) a adopté une Recommandation (n° 2013-R-01) le 8 janvier 2013 sur « le recueil des informations relatives à la connaissance du client pour l'exercice du devoir de conseil et la fourniture d'un service de recommandation personnalisé en assurance-vie » modifiée le 21 février 2020 qui prévoit que les informations à recueillir peuvent porter sur la situation familiale du client, sa situation patrimoniale, sa situation professionnelle mais aussi sur ses connaissances et expérience en matière financière, à dessein de déterminer ses objectifs de souscription et son horizon d'investissement ainsi que son profil par rapport au niveau de risque qu'il est prêt à supporter.

La Recommandation précise qu'il convient à ce sujet « d'évaluer sa tolérance au risque et sa capacité à subir des pertes ».



Application stricte de la réglementation : la conseillère bancaire refuse d'enregistrer une opération parce que sa cliente ne communique pas les informations essentielles

Le litige

Madame T. relate qu'elle souhaitait procéder à un versement sur son contrat « Cachemire » et bénéficier d'une dérogation tarifaire lui permettant de limiter le montant des frais sur versement. Elle indique avoir refusé de répondre à plusieurs questions posées par la conseillère bancaire, ce qui n'a pas permis de finaliser l'opération en question. Elle demande à La Banque Postale de l'indemniser.

L'analyse

Le Médiateur relève que les questions posées avaient pour but de déterminer le « profil investisseur » de la requérante ainsi que son « profil pour le projet » considéré. On ne peut dès lors que regretter le refus de répondre de la part de Madame T., son silence ne permettant pas de définir sa « tolérance aux risques » inhérents aux marchés financiers même si, au demeurant, un investissement sur le support en Euros de ce contrat ne paraissait pas déraisonnable.



La conclusion du Médiateur

Observant que la conseillère ne disposait pas des informations nécessaires pour délivrer un « conseil adapté aux exigences de la cliente et ses besoins », j'ai été sans moyens pour proposer à La Banque Postale d'indemniser Madame T. en prenant en compte une date supposée d'investissement.



Défaut de conseil manifeste : la conseillère bancaire ne s'enquiert pas de la situation financière de sa cliente avant de réaliser un placement risqué.

Le litige

A la suite d'une donation, Mademoiselle F. investit 40 % de son épargne dans des parts d'une Société Civile de Placement Immobilier (SCPI) dans le cadre d'un contrat d'assurance-vie, ce qu'elle estime « incohérent par rapport à sa situation ». La requérante relate qu'elle ne souhaitait pas investir à long terme ni percevoir de revenus complémentaires de manière à bénéficier du Revenu de solidarité active (RSA) et de la Couverture maladie universelle (CMU). Considérant être victime d'un défaut de conseil, Mademoiselle F. demande à La Banque Postale de l'indemniser.

L'analyse

Le Médiateur observe que ce placement s'adresse aux clients disposant préalablement d'une solide épargne de précaution qui souhaitent diversifier leurs placements à long terme dans l'immobilier, en l'occurrence la « pierre papier », en ayant conscience que leur investissement est peu liquide et qu'il comporte un risque de perte en capital. Il relève que les besoins et les projets de la requérante ne sont pas recensés de manière précise, qu'elle dispose d'une épargne de précaution limitée mais aussi que ses placements suggèrent une aversion aux risques de perte en capital.

La conclusion du Médiateur

Je ne puis au cas particulier qu'être particulièrement réservé sur la pertinence d'une telle souscription au regard de la situation financière de la cliente, de l'horizon de placement de ce produit, de son manque de liquidité et du risque en capital qu'il comporte. J'ai dès lors proposé que La Banque Postale procède à un geste commercial en faveur de Mademoiselle F. qui compense la différence entre le prix d'acquisition des parts de cette SCPI et leur valeur de retrait au moment de l'émission de cette proposition.



Épargne boursière

■ Un retrait partiel sur un Plan d'Épargne en actions induit l'application de prélèvements sociaux sur les gains retirés

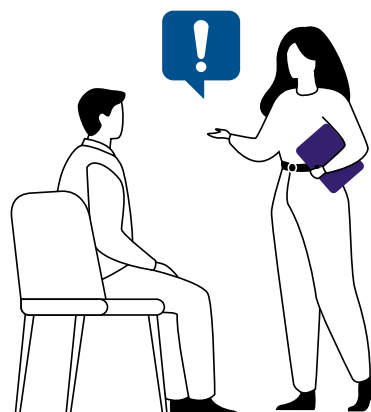
Le litige

Monsieur B. relate avoir transféré 5 000,00 € de son compte courant postal (CCP) sur le compte en espèces de son Plan d'Épargne en Actions (PEA) afin d'acquérir des actions de « La Française des Jeux » lors de l'introduction en Bourse de celle-ci par Offre à Prix Ouvert (OPO). Compte tenu de la forte demande de titres observée lors de cette opération, le client n'a obtenu que 102 actions pour un montant de 1 989,00 €.

Il a alors décidé d'effectuer un retrait d'espèces de son PEA pour un montant de 3 054,75 € composé du reliquat de la somme versée non utilisée et de celle qui se trouvait auparavant sur son compte en espèces, considérant que cette somme n'a fait qu'un « aller-retour de son CCP vers son PEA et inversement ». Observant la perception de prélèvements sociaux à hauteur de 99,68 €, Monsieur B. demande à La Banque Postale de lui rembourser ces derniers.

L'analyse

Le Médiateur rappelle que la décision de Monsieur B. de « récupérer » la somme de 3 054,75 € de son compte espèces s'analyse en fait en un retrait partiel sur un PEA qui induit l'application des prélèvements sociaux calculés sur le gain réalisé. Il observe au demeurant que cette règle est dûment précisée sur la « demande de retrait sur PEA ouvert depuis plus de 5 ans » qu'il a signée.

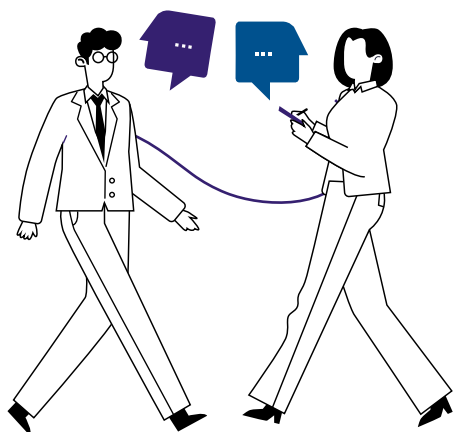


La conclusion du Médiateur

Observant que la conseillère bancaire qu'il a rencontrée a pris soin d'alerter Monsieur B. sur l'application des prélèvements sociaux dans de telles circonstances, j'ai été sans moyens pour proposer à La Banque Postale de lui rembourser ces derniers.



RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR AU PROFESSIONNEL



Le Médiateur met à profit sa connaissance des litiges pour signaler à La Banque Postale les dysfonctionnements rencontrés et proposer des mesures destinées à les faire cesser. A 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 30 octobre 2020, cinq propositions pour l'amélioration des services, qu'il a adressées au Président du Directoire de La Banque Postale. La Banque Postale a répondu le 12 février 2021 à chacune des recommandations.

Améliorer l'accompagnement des clients qui ne parviennent pas à finaliser seuls leur adhésion à Certicode Plus

La 2^e directive européenne sur les services de paiement (DSP2) impose un renforcement de la sécurisation des opérations bancaires et une authentification forte pour l'accès aux comptes en ligne.

Pour répondre aux exigences de la nouvelle directive, La Banque Postale a mis en place Certicode Plus, la solution d'authentification forte de la Banque qui offre un niveau de sécurité renforcé grâce à un double facteur d'authentification associé directement au client (ce que le client possède : un smartphone ou une tablette ; ce que le client connaît : un code personnel choisi par lui au moment de l'activation du service).

Ce service gratuit permet de sécuriser la validation des paiements en ligne par carte bancaire et des opérations engageantes (ajout d'un bénéficiaire de virement...) réalisées depuis l'Espace Client Internet ou l'application mobile.

Afin d'informer les clients de ces évolutions réglementaires et les inciter à activer Certicode Plus, La Banque Postale a lancé plusieurs campagnes de communication sur la directive et les enjeux de l'authentification forte. Début 2019, elle a étendu la souscription de ce service auprès de nouveaux acteurs (réseau, centre financier, La Banque Postale Chez Soi) pour être en capacité de prendre en charge les demandes d'adhésion de l'ensemble de ses clients utilisateurs ou potentiellement utilisateurs de la banque en ligne et promouvoir ce service.

Dans ce contexte, j'ai été saisi à plusieurs reprises par des clients de La Banque Postale qui ont demandé à adhérer

à Certicode Plus mais qui ne sont pas parvenus à finaliser l'activation du service sur leur smartphone suite à la réception de leur code d'activation. Ils ont en général effectué plusieurs tentatives suite à la réémission de codes mais ont rencontré systématiquement des messages d'erreur.

Ces requérants pour lesquels les difficultés d'activation n'ont pu être résolues par le 1^{er} niveau (centre financier, bureaux de poste) et dont l'anomalie a fait l'objet d'une remontée auprès des services techniques, reprochent à La Banque Postale l'absence de retour d'information et de visibilité quant à la résolution du problème d'accès déclaré.

Les différents acteurs de La Banque Postale avec lesquels je me suis entretenu m'ont confirmé les difficultés rencontrées par certaines personnes pour activer Certicode Plus. Certaines anomalies sont identifiées, d'autres spécifiques nécessitent un second niveau d'expertise avec des délais de résolution plus longs.

J'ai bien conscience des contraintes techniques et des obligations réglementaires qui s'imposent aux établissements bancaires dans le cadre de la mise en place de l'authentification forte. Pour autant, il paraîtrait souhaitable que les clients qui ne parviennent pas à finaliser leur adhésion à Certicode Plus et transmettent des réclamations suite à l'échec de l'activation puissent obtenir une confirmation de La Banque Postale concernant la prise en charge de leur demande et un suivi de leur dossier jusqu'à l'activation effective du service. Cela contribuerait à renforcer la satisfaction et à répondre aux exigences de la réglementation.



RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

« Pour répondre aux exigences de la nouvelle directive DSP2, La Banque Postale s'est dotée d'un service d'Authentification forte (Certicode plus pour les clients possédant un smartphone ou Certicode pour les clients possédant un téléphone portable hors smartphone) qui garantit la sécurité des opérations bancaires qui sont réalisées à distance par l'ensemble de sa clientèle.

Ce dispositif a nécessité tout au long de l'année 2020, de nombreux développements informatiques (...) et La Banque Postale est consciente de difficultés techniques qui ont pu se produire, provoquant naturellement chez des clients une incompréhension accompagnée d'un besoin d'être mieux informé des conditions permettant d'y souscrire.

La Banque Postale travaille à la mise en œuvre de plusieurs actions visant à concourir à la fiabilisation de son processus d'activation du service Certicode Plus et a renforcé sa communication. Ainsi tous les problèmes sont remontés et traités.

Tout au long de l'année, La Banque Postale a renforcé l'information et la communication qu'elle délivre tant auprès de ses collaborateurs que de sa clientèle, afin que chacun puisse s'approprier au mieux ce nouveau service, qui change les habitudes de nos clients et peut apparaître parfois, complexe lors de sa première prise en main :

- les outils d'information internes ont été renforcés pour permettre aux acteurs de l'établissement de parfaire leur maîtrise du sujet et ainsi être en mesure d'apporter dès le 1^{er} niveau de réclamation ou de besoin d'information client, un niveau de réponse et de suivi qui soit plus près des attentes des clients.
- pour accompagner au mieux sa clientèle tout au long du processus de souscription, La Banque Postale mettra à disposition sur sa Banque en ligne, des supports de communication accessibles à tous et simplifiés (de types tutos, infographies, vidéos, FAQ sur le site public et sur l'espace client) pour faciliter la prise en main et l'appropriation de ce nouveau service.

La Banque Postale travaille en continu pour améliorer la prise en charge des clients qui rencontreraient des difficultés pour activer ou utiliser le service ; et pour ce faire les conseillers en bureau de Poste disposeront désormais d'un accès téléphonique direct et dédié vers le SBA (NB : le Support Banque Assurance qui prend en charge les appels venant des bureaux de Poste concernant des points de procédures ou de réglementation bancaire etc.), qui pourra leur communiquer les informations essentielles relatives au traitement de tout nouvel incident, permettant ainsi d'améliorer la qualité perçue du service par le client ».

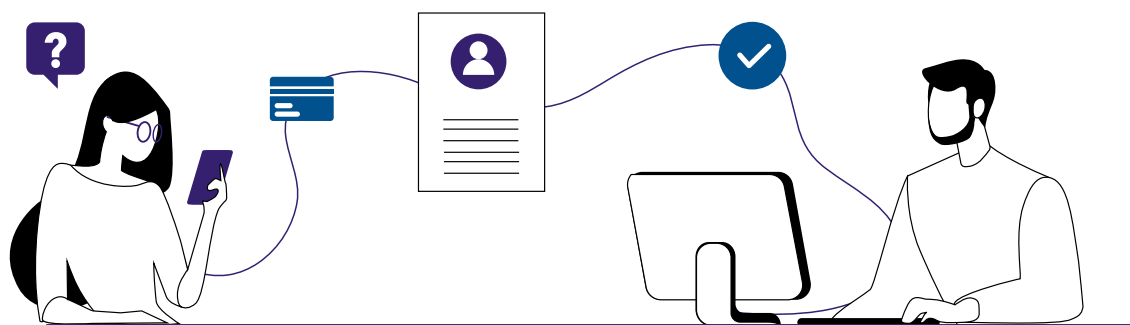
Proposer aux clients émetteurs de virements un service de vérification des coordonnées bancaires du bénéficiaire

Les virements émis par le titulaire d'un CCP au bénéfice d'un compte erroné, ou dans le cadre d'une escroquerie organisée, sont un motif régulier de saisine. Souvent, le Médiateur ne peut que souligner auprès du requérant qu'il est à l'initiative de cette opération, au guichet ou via la banque à distance, et rappeler qu'un virement est irrévocable.

Lorsqu'il apparaît que le titulaire du compte bénéficiaire ne correspond pas à l'identité donnée lors de l'émission du virement, le requérant reproche à La Banque Postale de ne pas l'avoir alerté. Ce reproche n'est pas fondé car depuis l'entrée en vigueur en 2009 de la directive SEPA (ou DSP1), les virements sont adressés vers le compte bénéficiaire dont le donneur d'ordre a communiqué le BIC (bank identifier code) et l'IBAN (international bank account number), sans que soit opéré de contrôle avec le nom du bénéficiaire indiqué par le donneur d'ordre.

Par ailleurs, La Banque Postale commercialise auprès de ses clients Professionnels le service VerifIBAN, qui permet à un émetteur de virement de demander la vérification de la concordance entre l'IBAN et le libellé du compte bénéficiaire. Cette validation détecte notamment une usurpation d'identité ou une falsification de RIB. Le service ne donne pas l'identité du titulaire du compte bénéficiaire mais renseigne sur une éventuelle discordance avec le nom connu par l'émetteur.

L'ouverture de ce service aux particuliers permettrait de sensibiliser les émetteurs de virements au risque de ce type de fraude. Ce service pourrait également être utilisé par La Banque Postale pour valider les virements au débit d'un compte d'épargne vers un compte ouvert dans une autre banque.



RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

« La Banque Postale souhaite garantir à l'ensemble de sa clientèle, le plus haut niveau de sécurité pour chacun de ses virements qu'il lui est chargé d'exécuter, et pour ce faire actualise en permanence son dispositif de vigilance et de lutte contre la fraude.

En parallèle, LBP sensibilise de façon régulière l'ensemble de sa clientèle aux risques encourus en cas de négligence ou d'incomplétude dans les ordres de virement qu'elle formule, pour l'inciter à faire preuve de vigilance sur les coordonnées bancaires du bénéficiaire.

Toutefois, il est rappelé que La Banque Postale exécute l'ordre de son client tel qu'elle le reçoit et, comme pour les autres établissements bancaires de la place, elle n'est pas en mesure de s'assurer que le compte appartient bien au bénéficiaire connu de son client.

Dès lors, La Banque Postale partage l'analyse du Médiateur : des clients particuliers peuvent en effet se tromper dans les saisies des coordonnées ban-

caires du bénéficiaire et/ou disposer de coordonnées incomplètes voire erronées lorsqu'ils donnent à leur banque l'ordre d'émettre un virement, et, dans ce cas précis, rappelle que l'établissement bancaire ne portera pas la responsabilité de l'opération litigieuse.

Le service « Vérif IBAN » n'est proposé que pour répondre aux besoins des entreprises qui souhaitent être accompagnées dans le contrôle des données qui sont inscrites sur le RIB d'un bénéficiaire Professionnel : il n'est en l'état pas adapté à la clientèle des particuliers, et ne représente pas, compte tenu de sa portée limitée à quelques établissements français, et de son exhaustivité (l'outil ne restitue de résultat de contrôle que pour des entreprises préalablement déclarées dans le référentiel de Sepa Mail), la solution idoine qui permettrait de satisfaire au constat.

Ainsi, LBP n'envisage pas, à date, la commercialisation de ce service auprès de sa clientèle de clients particuliers. »

Instruire les demandes de prêt PEL des clients dont les travaux relèvent du régime des crédits à la consommation, ce qui permettrait le versement de la prime d'État aux clients détenteurs de plans d'épargne-logement (PEL) ouverts entre août 2003 à janvier 2015

Je suis régulièrement saisi par des consommateurs qui n'ont pu obtenir le versement de la prime d'État, suite au refus de La Banque Postale de leur accorder un prêt PEL.

Les saisines concernent essentiellement des clients de La Banque Postale qui ont ouvert un PEL entre 2003 et 2015, et pour lesquels l'obtention de la prime d'État est conditionnée à la réalisation d'un prêt PEL. Le prêt PEL est accordé au taux de la phase épargne hors prime (2,5 %) auquel sont ajoutés des frais de gestion et des frais financiers d'un montant maximum de 1,7 %.

Les PEL de cette génération ouvrent droit à un prêt au taux de 4,2 % ce qui peut rendre impossible leur instruction dans le cadre du régime applicable au crédit immobilier (art. L. 313 du Code de la consommation) compte tenu des seuils du taux d'usure applicable pour les prêts immobiliers à taux fixe. A titre d'exemple, le taux d'usure applicable au 2^e trimestre 2020 pour les crédits immobiliers (art. L. 313 du Code de la consommation) et les travaux d'un montant supérieur à 75 000 euros était fixé à 2,41 % pour les prêts à taux fixe d'une durée inférieure à 10 ans, et à 2,40 % pour les prêts d'une durée comprise entre 10 ans et moins de 20 ans.

La Banque Postale a d'ailleurs rappelé dans un flash info à destination de l'ensemble des acteurs de la ligne crédit en mai 2020 qu'elle n'était pas en mesure d'instruire les demandes de prêt PEL relevant du régime des crédits immobiliers (art. L. 313 du Code de la consommation) pour les plans d'épargne-logement ouverts entre août 2003 et janvier 2015, suite à la baisse du taux d'usure applicable aux prêts immobiliers depuis le 2^e trimestre 2020.

Du fait de la remontée des seuils du taux d'usure au 4^e trimestre 2020, l'instruction des prêts PEL sous le régime des crédits immobiliers (L. 313) est désormais possible mais reste conditionnée à l'évolution des taux d'usure publiés trimestriellement par la Banque de France.

Les établissements de crédit ne sont en effet pas autorisés à éditer des offres de prêt proposant un TAEG supérieur au taux d'usure de sa catégorie (crédit immobilier, crédit consommation). L'amende encourue est de 300 000 €.

Pour autant, j'ai pu observer que certains clients dont le prêt n'a pu être accordé par La Banque Postale ont sollicité un autre établissement bancaire qui leur a octroyé un prêt PEL permettant ainsi le versement de la prime d'État.

Il apparaît en effet qu'un établissement bancaire peut octroyer un prêt PEL sous le régime du crédit à la consommation (art. L. 312) sous réserve que le montant des travaux soit inférieur ou égal à 75 000 euros et que les travaux financés soient éligibles à la réglementation épargne-logement. Le taux d'usure des prêts relevant du crédit consommation est beaucoup plus élevé (à titre d'exemple, le taux d'usure applicable au 2^e trimestre 2020 pour d'un montant supérieur à 6 000 euros s'élevait à 5,68 %), ce qui permet à l'emprunteur de bénéficier de la prime d'État dès lors que le prêt respecte le montant minimum exigé (150 €, 5 000 € pour les PEL ouverts depuis le 1^{er} mars 2011).

La Société de Gestion des Financements et de la Garantie de l'Accession Sociale à la propriété (SGFGAS) que j'ai interrogée à l'occasion de l'instruction d'une saisine, confirme que le prêt PEL peut relever des règles applicables au crédit à la consommation sous réserve que le prêt ne finance que des travaux et non l'acquisition ou la construction d'un bien et qu'il ne soit pas garanti par une hypothèque (article L. 312-4).

C'est pourquoi, eu égard au nombre de clients potentiellement concernés par le versement de la prime d'État, La Banque Postale me paraît en mesure d'instruire les demandes de prêts épargne-logement relevant du régime des crédits à la consommation, contribuant ainsi à l'amélioration de la satisfaction de ses clients.

RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

« La Banque Postale est le premier distributeur de prêts épargne-logement parmi les établissements bancaires de la place. Cette activité est historique puisque pendant longtemps, La Banque Postale ne distribuait des crédits immobiliers qu'en accompagnement de prêts épargne-logement.

La Banque Postale distribue les prêts épargne-logement dans le cadre juridique des prêts immobiliers : ces prêts sont encadrés par une réglementation précise définie par les Pouvoirs Publics, réglementation qui est respectée avec rigueur tant sur la phase épargne que sur la phase prêt.

Les contrôles réalisés par la Société de Gestion du Fonds de Garantie Accession Sociale (SGFGAS) ne font pas ressortir d'anomalies particulières dans le respect de ces règles.

Le dispositif existant répondant aux exigences réglementaires et aux besoins de nos clients, La Banque Postale n'envisage pas dans l'immédiat de distribuer de prêts épargne-logement dans le cadre juridique des crédits consommation. »

Fournir un conseil adapté préalablement à la souscription d'offres commerciales de crédit à la consommation.

La Banque Postale Financement propose régulièrement à ses clients, sur des périodes prédéfinies, des offres commerciales de souscription d'un prêt personnel permettant de bénéficier de « la dernière mensualité (hors assurance) remboursée ».

Or j'ai été souvent saisi par des consommateurs qui se sont vu refuser le remboursement de la dernière mensualité de leur prêt sous prétexte qu'ils ne réunissaient pas les conditions, alors qu'ils expliquent avoir souscrit le prêt pour bénéficier précisément de cette offre commerciale.

La raison avancée par La Banque Postale Financement pour refuser le remboursement de la dernière mensualité est que les emprunteurs ont bénéficié d'un taux d'emprunt dérogatoire, non cumulable avec l'offre promotionnelle. Les requérants font valoir qu'ils ignoraient bénéficier d'un tel taux dérogatoire et qu'ils n'ont pas été informés des exclusions concernant cette offre. Ils invoquent le défaut de conseil à la souscription.

Les conseillers bancaires mis en cause reconnaissent avoir proposé un taux dérogatoire à leurs clients sans vérifier que cet avantage tarifaire n'était pas cumulable avec l'offre promotionnelle de remboursement de la dernière mensualité.

Je suis donc régulièrement amené à proposer que La Banque Postale prenne en charge le remboursement de la dernière mensualité du prêt en raison du défaut de conseil.

Dans le contexte d'une législation où l'information préalable à tout engagement du consommateur est primordiale, il paraîtrait souhaitable d'attirer l'attention des conseillers sur les conditions de souscription de ces offres commerciales et en particulier sur les cas d'exclusion.



RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

« La Banque Postale a commercialisé deux offres exclusives durant la période du 13 au 18 juin et celle du 22 août au 31 décembre 2016.

Pour rappel, la première concernait le remboursement de la dernière mensualité du crédit, la seconde un taux d'intérêt promotionnel.

Les conditions d'éligibilité de la 1^{ère} offre étaient :
Prêt à partir de 8 000 E/ sur 36 mois minimum/ Pas d'impayés sur la durée du prêt/ Pas de RAP ou RAT/ Pas de possibilité de cumuler avec une autre offre commerciale ou un taux dérogatoire.

Dès 02/2020, La Banque Postale a réceptionné des demandes de remboursement de clients de la dernière mensualité de leur crédit alors qu'ils avaient bénéficié d'un taux dérogatoire. Notre première communication auprès des clients, a été de rappeler les termes de l'offre et de leur caractère non cumulatif.

Au vu des éléments apportés dans leurs demandes et suite aux avis du Médiateur, la Banque Postale a pris la décision de rembourser la dernière mensualité de leur crédit aux clients éligibles à l'offre même s'ils avaient bénéficié d'un taux dérogatoire, dès qu'ils se manifestaient auprès de nous.

Cette offre commerciale de remboursement de la dernière mensualité n'est plus proposée depuis Juin 2019.

Suite à ces retours, La Banque Postale s'engage à être plus vigilante sur la lisibilité et sur la compréhension de ses offres par son réseau commercial. Pour ce faire, un processus de validation des supports commerciaux a été mis en place entre les équipes en charge de l'élaboration des offres commerciales et tarifaires, les équipes en charge de la réalisation des supports de communication à destination de la force de vente et le pôle Conformité.

Ce processus doit permettre de s'assurer de la clarté, de l'exhaustivité et de la cohérence des informations.

Ces supports commerciaux sont disponibles à tout moment sur une plateforme interne pour l'ensemble du réseau commercial.

Par ailleurs, les chargés de développement de l'activité du crédit à la consommation La Banque Postale relaient les informations, dont celles sur les offres commerciales mises en place et restent à disposition pour accompagner les conseillers. »

Améliorer les délais de traitement des dossiers de succession en présence d'unités de Fonds Commun de Placement dans l'Innovation (FCPI)

J'ai été saisi à plusieurs reprises par des héritiers qui dénoncent les délais de traitement du dossier de succession de leurs proches lorsque ces derniers détenaient des parts de FCPI dans le cadre de leur compte d'instruments financiers ordinaire.

Ils relatent que les centres financiers de La Banque Postale invoquent l'impossibilité de vendre les parts en question durant la vie du Fonds et qu'ils ne sont dès lors pas en mesure de verser l'épargne correspondante sur le compte courant du notaire chargé de la dévolution successorale.

Les requérants contestent cette argumentation et soulignent qu'on ne saurait bloquer le règlement d'une succession durant plusieurs années pour un tel motif.

Les notices d'informations des FCPI concernés dans les affaires instruites indiquent qu'aucune demande de rachat d'unité indivisible de parts A et B (lesquelles sont commercialisées auprès des souscripteurs) et de parts C n'est autorisée pendant toute la durée de vie du Fonds.

Elles précisent toutefois, qu'à titre exceptionnel, le rachat d'une ou plusieurs unités indivisibles de parts A et B par le Fonds peut intervenir, notamment dans l'hypothèse du décès du souscripteur.

Afin de traiter les dossiers de succession dans les meilleurs délais lorsque le client décédé possédait des unités de FCPI, il semblerait opportun de rappeler les possibilités de rachat de celles-ci par le Fonds dans les conditions exceptionnelles prévues, en l'occurrence le décès du contribuable ou de son conjoint, de son partenaire lié par un PACS ou de son concubin notoire.

Au demeurant, d'autres hypothèses de rachat sont prévues, à savoir l'invalidité d'une de ces personnes correspondant au classement dans la deuxième ou troisième des catégories prévues à l'article L. 341-4 du Code de la sécurité sociale ainsi que le licenciement du contribuable ou de l'un des époux soumis à imposition commune.

RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

« La Banque Postale reste à l'écoute des interrogations que peuvent avoir certains ayants droit concernant les conditions de liquidation de parts de FCPI au moment où survient le décès d'un proche et, même si ces cas restent assez rares, La Banque Postale souhaite ici rappeler dans un premier temps la particularité que constitue une telle demande pour cette typologie d'actifs financiers.

Les FCPI investissent dans des entreprises innovantes et non cotées et offrent à l'investisseur une opportunité de diversification de placement associée à une contrepartie de délai minimum de détention et d'une réduction d'impôt sur le revenu.

Par ailleurs, en cours de vie du FCPI, la valorisation des fonds n'est établie que deux fois par an (évaluation faite par la société de gestion) et les ordres de rachat, lorsqu'ils sont autorisés, sont, pour la plupart des fonds, exécutés sur cette fréquence ponctuelle.

Si le décès du souscripteur est bien un cas permettant le rachat anticipé des parts pendant la durée de vie du Fonds ⁽¹⁾, il ne peut toutefois plus être procédé à aucun rachat de parts à partir de l'ouverture de la période de dissolution (liquidation) et cette période

de liquidation reste soumise à des contraintes incompressibles de temps, qui dépendent essentiellement de la revente des actifs par la société de gestion.

Les porteurs de parts ont été préalablement informés que les demandes de rachats de parts dérogatoires seront bloquées, à compter de la date d'entrée en liquidation du fonds.

Mais nous entendons que, lorsque survient un décès, cette information puisse ne pas être connue des ayants droit.

Aussi, nous nous engageons dès à présent à renforcer l'information que délivreront nos Services Succession, chargés d'accompagner les ayants droits dans la liquidation de l'actif successoral, afin qu'ils soient en mesure de rassurer les ayants droit de nos clients quant à la parfaite prise en compte de leur demande. Et à leur indiquer que, s'ils le souhaitent, les FCPI sont des produits transmissibles et qui peuvent leur être transférés, ou bien à leur indiquer une date « estimée » d'exécution de la vente lorsque celle-ci est réalisable (c'est à dire hors période de mise en liquidation totale du fonds par le gestionnaire). »

⁽¹⁾ Survenance de l'un des événements suivant concernant le porteur, son conjoint ou partenaire de PACS soumis à une imposition commune : décès, invalidité correspondant au classement de la 2^e ou 3^e des catégories prévues à l'article L. 341-4 du Code de la sécurité sociale ou licenciement.



ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION relative à La Banque Postale

7 920 saisines reçues¹

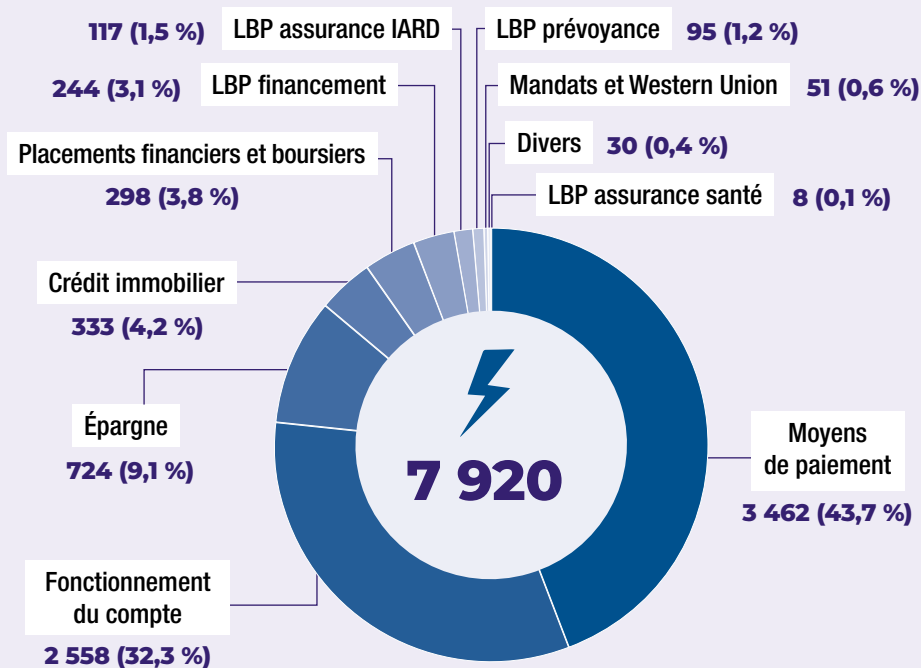
+ 1,8 % par rapport à 2019

dont **1 739** recevables

- 14,3 % par rapport à 2019

et **1 702** saisines traitées²

Répartition des saisines reçues par motif



LES CHIFFRES



23 %

des saisines
par Internet



32 %

des propositions favorables ou partiellement
favorables aux consommateurs

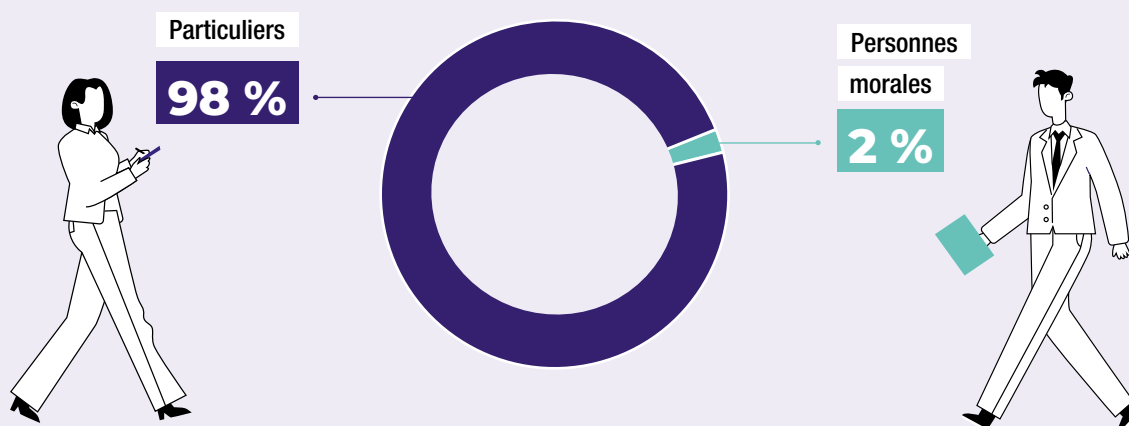
¹ 7 751 saisines de consommateurs et 169 hors consommation.

² Propositions de solutions, clôture après constat de l'accord des parties ou après désistement.

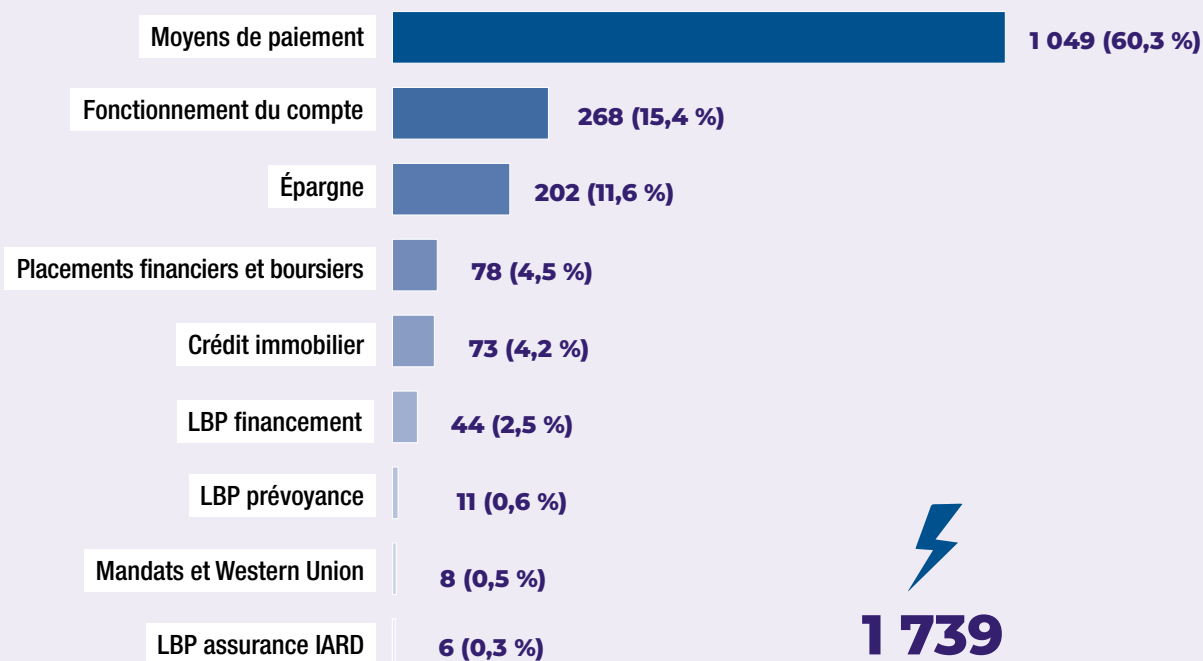




Origine des saisines



Répartition des saisines recevables par motif



80 %

des propositions acceptées
par les consommateurs



Délai d'émission moyen
des propositions :

117 jours

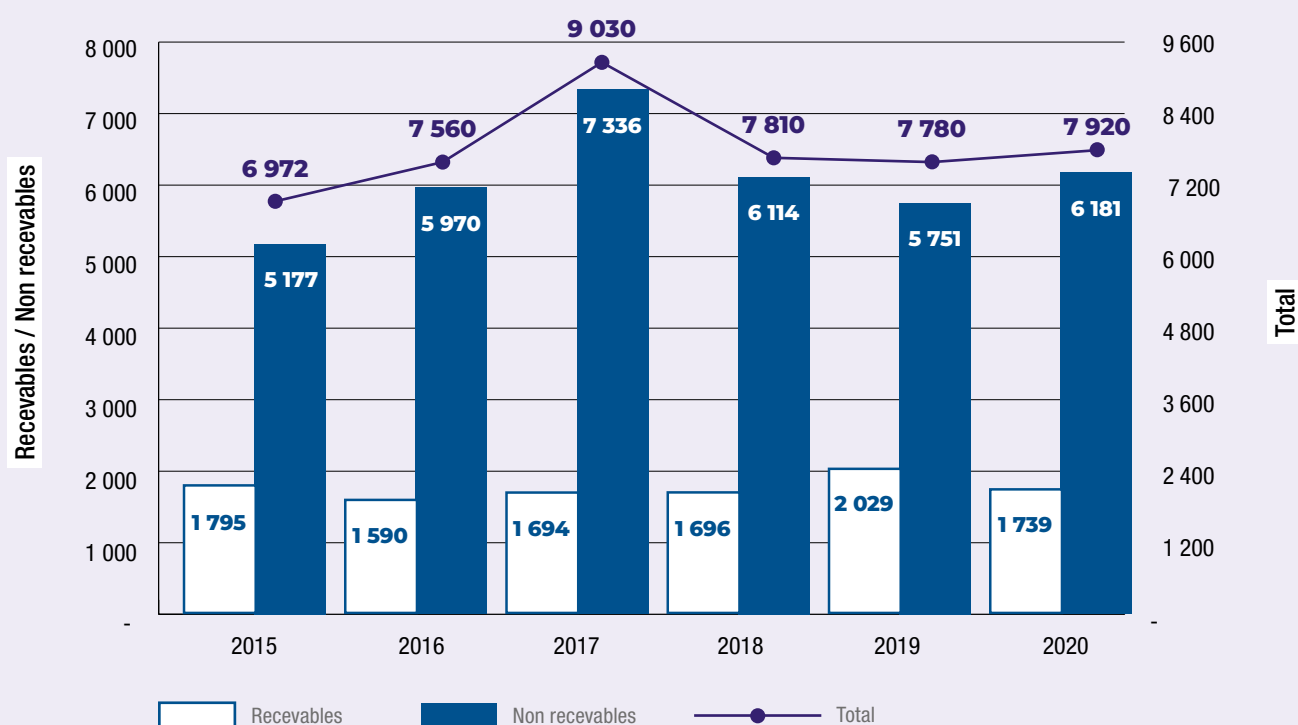
LA BANQUE
POSTALE





ANALYSE DES MÉDIATIONS LA BANQUE POSTALE

■ Évolution du nombre de saisines



Le nombre de saisines progresse de 2 %

Au cours de l'année 2020, j'ai reçu **7 920 demandes de médiation**, contre 7 780 en 2019, soit une augmentation de 140 saisines (+ 1,80 %). La crise sanitaire n'a pas eu d'impact significatif sur la demande globale de médiation qui continue de progresser en année pleine, mais dès les premières annonces de la crise (janvier) et jusqu'à la fin de la première période de confinement (17 mars-11 mai), le rythme des saisines a fortement ralenti.

A la fin du confinement, le nombre de demandes avait baissé de 26,6 % par rapport à l'année précédente (2 338 vs 3 184), et représentait moins de 30 % du volume annuel de saisines. Le nombre de saisines s'est envolé à la sortie du confinement avec un pic de 824 saisines au mois d'août. **48 % des saisines (3 809/7 920) sont concentrées sur la période août-décembre 2020.**



Le nombre de dossiers recevables baisse après une très forte augmentation en 2019, tout en restant à un haut niveau

Les 7 920 dossiers ouverts se répartissent en 1 739 dossiers recevables (22 %), qui correspondent à des litiges persistants et qui donnent lieu à une instruction puis à l'émission d'une proposition adressée au requérant et à la Banque, et 6 181 dossiers non recevables (78 %) qui sont renvoyés aux demandeurs parce que les voies de recours n'ont pas été épuisées ou que le litige est hors de mon champ de compétence.

Saisines services financiers	Nombre	% Traité
Saisines recevables	1 739	22 %
Saisines non recevables	6 181	78 %
Total des saisines reçues	7 920	100,00 %

Par ailleurs, j'ai reçu 1 663 demandes de renseignement ou de réalisation d'opérations qui ne correspondent pas à des demandes de médiation mais relèvent de la gestion courante. Ces demandes sont transmises au centre financier de Paris pour la suite à donner.

Un dossier est recevable si, malgré la réponse apportée par la Banque, le litige persiste (69 % des cas en 2020) ou si la Banque n'a pas apporté de réponse au terme du délai qui lui est imparti (31 %). Chaque dossier recevable donne lieu à une enquête approfondie et à l'analyse des arguments des deux parties, avant communication écrite de ma proposition, qui peut être favorable, défavorable ou partiellement favorable.

Sur ces 1 739 saisines recevables, 484 dossiers (28 %) concernent la période comprise entre janvier et mai 2020 (fin du premier confinement) et 1 255 dossiers (72 %) la période comprise entre juin et décembre. Les trois derniers mois de l'année concentrent à eux seuls 573 dossiers recevables (33 %).

■ Origine de la saisine

94,1 % des saisines ont été introduites par les plaignants eux-mêmes, et 5,9 % par des intermédiaires. Les avocats ou conseils constituent la catégorie d'intervenants la plus nombreuse, suivie par les tuteurs, curateurs ou mandataires, puis par les associations de consommateurs.

Pendant la période du confinement qui rendait plus compliquée la prise en charge des dossiers physiques, j'ai suggéré sur le site Internet de la médiation que les requérants privilégient dans toute la mesure du possible la saisine en ligne de préférence à l'envoi de courriers. Ce conseil a bien été suivi puisqu'en moyenne 33 % des saisines bancaires ont été réalisées par ce canal durant toute la période du premier confinement. La saisine en ligne a certainement répondu aux besoins des consommateurs et facilité leurs démarches.

Sur l'ensemble de l'année, elle est encore minoritaire (22,8 %), mais elle progresse au fil du temps : **872 saisines par Internet en 2018, 1 283 en 2019, 1 804 en 2020 (+ 40 %)**. Elle permet l'enregistrement automatique des demandes dans le système d'information et l'envoi des propositions à l'adresse électronique des requérants. Les incitations à l'utiliser seront donc poursuivies pour les simplifications qu'elle apporte dans les phases en amont et en aval de la médiation stricto sensu.

169 litiges ont concerné des personnes morales (TPE, auto-entrepreneurs, associations locales), soit 2,20 % du nombre total de saisines. Ce chiffre ne tient pas compte de certaines saisines présentées par des professionnels libéraux, auto-entrepreneurs, travailleurs indépendants détenant un compte ouvert avec le statut de compte particulier mais utilisé à des fins professionnelles, auxquels La Banque Postale demande de détenir désormais un compte professionnel.

Origine de la saisine	Nombre de dossiers reçus	% type saisine global	% type saisine dir./indirecte
Directe par le client :	7 456	94,1 %	100,0 %
- Par courrier	5 731	72,4 %	76,9 %
- Via Internet	1 725	21,8 %	23,1 %
Indirecte : par un intermédiaire	464	5,9 %	100,0 %
<i>dont par Internet</i>	79		17,0 %
- avocat ou conseil	172	2,2 %	37,1 %
- tuteur, curateur ou mandataire	160	2,0 %	34,5 %
- association de consommateurs	66	0,8 %	14,2 %
- à l'initiative de l'établissement de crédit	21	0,3 %	4,5 %
- médiateurs, Défenseur des droits	18	0,2 %	3,9 %
- responsables d'entreprises	10	0,1 %	2,2 %
- parlementaire ou autre élu	1	0,0 %	0,2 %
- autres	16	0,2 %	3,4 %
Total	7 920	100,0 %	





Saisines reçues

Les litiges dont je suis saisi sont classifiés en huit thèmes répertoriés dans le tableau ci-contre.

Les catégories « moyens de paiement » et « fonctionnement du compte » représentent respectivement 3 462 et 2 558 saisines, soit plus des trois-quarts de la demande de médiation.

La catégorie « *moyens de paiement* » est en augmentation continue : + 384 saisines en 2017, + 290 en 2018, + 309 en 2019, + 301 saisines en 2020, en raison principalement du développement des escroqueries par hameçonnage.

Les autres typologies de litiges sont stables ou en diminution, en particulier l'épargne (- 131 saisines), les placements (- 81 saisines).

Thèmes	Nombre de dossiers reçus	Nb. dossiers jugés recevables et traités par le Médiateur	Nb. dossiers jugés non recevables
MOYENS DE PAIEMENT	3 462	1 049	2 413
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse...)	1 906	583	1 323
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement...)	971	361	610
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification...)	552	99	453
Retraits guichets	33	6	27
FONCTIONNEMENT DU COMPTE	2 558	268	2 290
Contestations d'écritures	1 521	158	1 363
Ouverture, clôture, transfert de compte	673	75	598
Interdiction bancaire	255	30	225
Découvert autorisé / non autorisé	109	5	104
EPARGNE (CEL, PEL, PEP, produits d'épargne réglementée...)	724	202	522
Ordinaire	445	113	332
Logement	279	89	190
CREDIT IMMOBILIER	333	73	260
PLACEMENTS FINANCIERS / BOURSIERS (opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...)	298	78	220
Assurance-vie	235	61	174
Compte-titres PEA	50	15	35
Autres produits	13	2	11
CREDIT A LA CONSOMMATION	244	44	200
ASSURANCES	220	17	203
La Banque Postale Assurances IARD	117	6	111
La Banque Postale Assurance Prévoyance	95	11	84
La Banque Postale Assurance Santé	8	-	8
AUTRES	81	8	73
Mandats et Western Union	51	8	43
Divers (saisines à objets multiples)	30	-	30
TOTAL (hors tarification)	7 920	1 739	6 181

Moyens de paiement

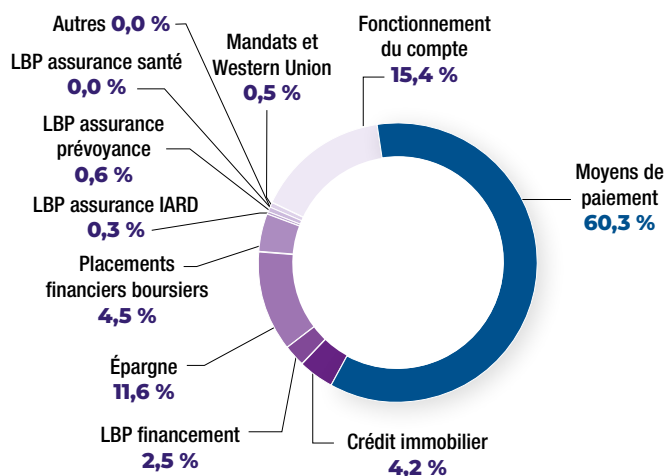
Première catégorie en nombre de saisines reçues (3 462 saisines), **c'est surtout la plus importante en nombre de propositions émises (60,3 % soit 1 049 propositions)**. La part des litiges relatifs aux cartes de paiement et de retrait représentent 55,6 % des propositions rendues sur les moyens de paiement, loin devant les chèques (9,4 %) et les retraits aux guichets (0,6 %). La catégorie « autres moyens de paiement » (971 saisines) est pratiquement en doublement par rapport à 2019, en raison d'un nombre important de contestations sur les virements.

Les escroqueries par hameçonnage se sont intensifiées en 2020 et concernent aussi bien les achats par carte bancaire que les virements. Pour les virements frauduleux, les sommes en jeu sont souvent importantes. Le manque de vigilance des consommateurs, la maîtrise approximative des outils et usages digitaux, l'isolement et la fragilité des personnes en période de crise sanitaire, mais aussi l'activité intense des escrocs à l'occasion du basculement à l'authentification forte, expliquent l'ampleur du phénomène. Il semblerait aussi que la période de confinement ait rendu plus difficile pour la Banque la lutte contre la fraude.

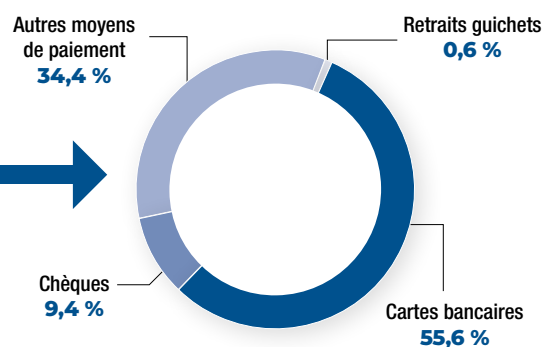


Répartition par thème des saisines recevables

Évolution du nombre de dossiers recevables reçus / traités



Moyens de paiement 2020



Fonctionnement du compte

Les saisines de cette catégorie sont nombreuses (2 558) et en très légère augmentation par rapport à 2019 (+ 37 saisines, soit + 1,5 %). Cependant, **la proportion des saisines recevables (268, 10,3 %) qui avait fortement progressé en 2019 en raison d'un grand nombre de dossiers arrivés à maturité, retrouve un niveau comparable à celui de 2018.**

Au titre des affaires nouvelles, de nombreuses plaintes se sont élevées contre la décision de La Banque Postale d'obliger les travailleurs indépendants détenteurs de comptes de particuliers, d'ouvrir des comptes professionnels pour leur activité (cf. « Focus »).

De façon plus récurrente, les saisines peuvent concerner les ouvertures de compte (droit au compte) ou plus fréquemment les clôtures (clôtures d'office, clôtures tardives, contestation de la dette), notamment dans le cadre de la mobilité bancaire (37 saisines), où les difficultés persistent (le mandat de mobilité n'est pas exécuté totalement, des prélèvements sont présentés après la date prévisionnelle de transfert, et les comptes sont clôturés avec dette). Les transformations de comptes, par exemple la désolidarisation de comptes joints, sont source d'erreurs, d'incompréhension et de mécontentement. L'attribution d'une autorisation de découvert ou son montant font l'objet de contestations généralement non recevables, car relevant strictement de la politique de risque de La Banque Postale. Les contestations d'écritures regroupent des demandes variées : des frais bancaires ou des saisies, quelques associations de comptes, les délais d'enregistrement, le traitement des dossiers de succession, les demandes de relevés de comptes récents ou anciens, l'accès à la Banque en ligne ou l'activation de Certicode Plus sur le smartphone. En matière de frais, il est fréquent que les requérants saisissent le Médiateur pour obtenir un geste commercial que la Banque a refusé de leur consentir, ou pour contester le principe d'un barème de frais (frais de traitement des dossiers de succession, par exemple). De telles demandes relèvent de la politique commerciale et tarifaire de La Banque Postale, le Médiateur ne peut y donner suite. Les dossiers de « clients fragiles » ne sont plus très nombreux, et moins qu'on ne pourrait le penser en raison de la crise. Ils semblent bien pris en charge par La Banque Postale.

Épargne

724 saisines ont concerné l'épargne, soit 9 % du nombre total de saisines et 11,6 % des dossiers recevables (202). L'épargne est un sujet sensible, et les contraintes réglementaires de la Banque sont souvent mal comprises par ses clients.

En matière d'épargne-logement (279 saisines, dont 89 recevables), de nombreux titulaires contestent la clôture d'office de leur PEL en raison d'une insuffisance de versement, la transformation de leur plan en compte sur livret à l'issue de la période de mise à terme, l'opération de « mise en conformité » de la Banque conduisant à la clôture des PEL non associés à un CCP (cf. « Focus »), les difficultés pour obtenir un prêt (et la prime d'épargne) car le taux auquel le prêt aurait dû être consenti aurait été supérieur au taux d'usure fixé trimestriellement par la Banque de France.

Plusieurs litiges ont concerné des PEL en cours de transfert, soit vers La Banque Postale soit plus généralement de La Banque Postale vers une autre banque, pour lesquelles les opérations avaient été initiées sans être finalisées. Le Médiateur prend alors contact avec les services spécialisés des deux établissements pour rechercher une issue. Concernant la prime d'État, des incompréhensions fréquentes et quelques anomalies conduisent à expliquer le montant de la prime et ses conditions d'octroi. Enfin, quelques litiges ont porté sur les prélèvements sociaux des non-résidents et le Médiateur a dû rappeler la nécessité de produire un formulaire d'auto-certification.

Les litiges d'épargne ordinaire sont en diminution (445 saisines, dont 113 recevables en 2020 vs 600 saisines, dont 144 recevables en 2019) : les saisines tendant à la récupération du solde de comptes clôturés pour motifs réglementaires (absence de données essentielles concernant leur titulaire, comme la date ou le lieu de naissance) ou pour compte inactif (loi Eckert) sont moins nombreuses. Les saisines concernent aussi des contestations de solde sur des livrets physiques lors de la dématérialisation (opérations non inscrites souvent anciennes), des retraits sur les Livrets A de mineurs ou de majeurs protégés, des ouvertures non finalisées.

Concernant les LEP (livrets d'épargne populaire), les litiges concernent régulièrement la production des avis d'imposition pour justifier de l'éligibilité à leur détention, et les demandes de réouverture.

Crédit immobilier

333 saisines ont concerné le crédit immobilier (4,2 % des saisines), dont 73 recevables (4,2 % des saisines), des chiffres stables par rapport à 2019.

Les litiges portent sur le montant des prêts, les intérêts intercalaires, les délais de traitement (instruction des demandes de prêt, décaissement), les remboursements anticipés (délai de mise en œuvre, montant, indemnités de remboursement anticipé, inscriptions FICP), les désolidarisations et transferts de prêt, les demandes de suspension d'échéances, des renégociations antérieures non prises en compte.



Crédit à la consommation

244 saisines ont concerné des crédits à la consommation (3,08 % des saisines), dont 44 recevables. Les litiges portent sur des remboursements anticipés totaux, le montage du crédit, des rachats sortants, la rétrocession des frais, la gestion du crédit, le défaut de conseil lors de la souscription d'une offre promotionnelle « dernière mensualité remboursée », le conseiller n'ayant pas précisé (25 cas) que cette offre ne pouvait pas se cumuler avec le bénéfice d'un taux dérogatoire.

Placements financiers et boursiers

298 saisines ont concerné les placements financiers et boursiers, soit 3,80 % des saisines dont 78 dossiers recevables (4,50 %).

Les litiges concernent principalement la qualité des conseils prodigués au regard de l'horizon de placement des supports souscrits et de la sensibilité des clients aux risques des marchés financiers. Plusieurs affaires ont également trait à la pertinence de procéder à la clôture d'un ancien contrat d'assurance-vie suivie d'une nouvelle adhésion, alors que ce type d'opérations comporte des conséquences fiscales et sociales pour les assurés.

Plusieurs litiges concernent également les délais observés pour réaliser des arbitrages ou des rachats (partiels ou totaux) dans un contexte de marchés boursiers très volatils.

Plusieurs dossiers révèlent par ailleurs une méconnaissance des règles concernant l'application des prélèvements sociaux lors de retraits d'espèces sur un Plan d'Epargne en Actions ou lors de la clôture de celui-ci.

Assurances

220 saisines ont concerné les assurances (Prévoyance, IARD et Santé), soit 2,8 % des saisines et 1 % des dossiers recevables (17).

S'agissant de la Prévoyance (11 dossiers recevables), les litiges concernent le caractère aléatoire du coût total des primes à payer lorsque les adhérents optent pour le règlement de cotisations viagères. Les autres affaires ont trait aux conditions de mise en œuvre des contrats.

En matière d'assurance IARD (6 dossiers recevables) ou d'assurance santé (aucun dossier recevable au cours de l'année 2020), les litiges portent sur les garanties et leurs conditions de mise en œuvre, mais aussi sur les délais de résiliation des anciens contrats.

Dossiers non recevables

Un dossier n'est pas recevable lorsque toutes les voies de recours n'ont pas été épuisées (incompétence procédurale) ou lorsque l'objet du litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur (incompétence sur le fond du litige).

Incompétence procédurale

69 % des saisines non recevables (4 257) l'ont été pour incompétence procédurale du Médiateur.

Toute médiation est rendue impossible, en vertu de l'article L. 612-2 du Code de la consommation, lorsque le réclamant n'a pas respecté strictement les étapes préalables à la saisine du Médiateur.

Les clients de la Banque maîtrisent mal les conditions de saisine du Médiateur. La médiation reste trop souvent perçue par les consommateurs comme une émanation ou un substitut du service « Client ». Sur les 3 854 dossiers déclarés non recevables pour processus de réclamation non abouti, 1 494 (38,8 %) n'avaient fait l'objet d'aucune réclamation préalable et 2 099 (54,5 %) n'avaient fait l'objet d'aucune intervention en recours après une première réclamation restée infructueuse.

Les sources d'information ne manquent pas cependant. Outre La Banque Postale, qui fait figurer en de multiples endroits (verso des relevés de compte, convention de compte, contrats, brochures tarifaires, site internet, etc.) le parcours de réclamation du client, le site internet du Médiateur insiste beaucoup sur les démarches obligatoires préalables à une saisine. Je les rappelle aussi systématiquement quand j'accuse réception aux réclamants qui présentent des saisines non abouties. J'observe toutefois que depuis l'été 2020 certaines réponses de premier niveau ne font pas mention de la possibilité de saisir le Service Recours, ce qui était rarement le cas jusqu'alors à La Banque Postale. Une remise à jour des courriers types semble utile dans certains services.

Pour qu'un litige puisse être examiné en médiation, le demandeur doit justifier au préalable avoir déposé une réclamation écrite afin de résoudre son différend directement auprès du service « Client » concerné puis avoir demandé le réexamen de son litige en adressant un recours écrit à l'adresse suivante :

La Banque Postale - Service Recours - 11 rue Bourseul - 75900 PARIS CEDEX 15.

Incompétence procédurale	Dossiers	Part
Processus de réclamation inabouti	3 854	90,5 %
Pas d'intervention en recours	2 099	54,5 %
Pas de réclamation préalable	1 494	38,8 %
Réclamation préalable trop récente	126	3,3 %
Intervention en recours trop récente	112	2,9 %
Absence de preuve de réclamation / recours	23	1 %
Trop tardif	150	3,4 %
Absence de qualité pour agir	137	3,2 %
Non client de La Banque Postale	63	1,4 %
Examen par un autre	22	0,5 %
Autres motifs	23	0,5 %
Absence de précision de la demande	8	0,2 %
TOTAL	4 257	100,0 %



- La saisine prématurée, ou « *processus de réclamation inabouti* », est donc le principal motif de non recevabilité des dossiers : c'est 90,5 % des saisines non recevables pour incompétence procédurale. Lorsque le dossier est non recevable pour ce motif, le Médiateur invite le requérant à saisir le niveau approprié et l'informe qu'il peut représenter sa requête s'il n'a pas obtenu de réponse dans le délai requis, ou s'il n'est pas satisfait de la réponse apportée par la Banque.
- La catégorie « *trop tardif* » (150 saisines) concerne des saisines formulées dans un délai supérieur à un an à compter de la première réclamation écrite auprès de la Banque.
- Les parties ont la possibilité, à leur charge, de se faire représenter ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. L'intervenant doit justifier d'une qualité et d'un intérêt à agir (mandataire ou ayant droit, mandataire judiciaire, association de consommateurs, etc.).

Or, il arrive que des tiers saisissent le Médiateur pour le compte d'un réclamant, sans justification particulière et sans mandat valable. 137 saisines ont été déclarées non recevables pour ce motif, le secret professionnel empêchant le Médiateur, comme la Banque, de délivrer des informations à des personnes non habilitées.

- Certains réclamants ne sont pas clients de La Banque Postale (63 saisines) : personnes à la recherche d'un livret dont ils ont perdu la trace, bénéficiaires de chèques tirés sur La Banque Postale, clients d'autres établissements qui contestent une opération sur un distributeur de billets de La Banque Postale. Ils ont été renvoyés vers leur établissement bancaire pour y déposer une réclamation.
- « *L'examen par un autre* » (22 saisines) concerne des litiges pour lesquels une procédure judiciaire est en cours ou un jugement a été rendu.

Incompétence sur le fond du litige

31 % des saisines non recevables (1 924) l'ont été pour incompétence du Médiateur sur le fond du litige. J'ai en effet pour principe de ne pas s'immiscer pas dans un certain nombre de domaines qui relèvent de la responsabilité de la Banque.

Incompétence sur le fond	Dossiers	Part
Médiateur incompétent	1 707	88,7 %
Gestion courante	546	32,0 %
Politique de risque	411	24,1 %
Politique tarifaire	386	22,6 %
Médiateur de l'Assurance	210	12,3 %
Politique commerciale	59	3,5 %
Autre motif	56	3,3 %
Autres médiateurs	39	2,3 %
Autre incompétence sur le fond ⁽¹⁾	217	3,4 %
TOTAL	1 924	100,0 %

(1) Notamment des litiges privés, commerciaux ou des escroqueries, dans lesquels l'établissement bancaire n'est pas partie prenante et dont la responsabilité n'est pas engagée. Ces affaires relèvent le plus souvent des autorités judiciaires.

J'ai très souvent été saisi pour des actes de gestion courante : les demandes sont diverses, elles ne justifient pas une médiation, mais une intervention simple de la part des services opérationnels de la Banque, comme par exemple l'envoi de duplicata de relevés de compte, le retour aux relevés papier (contestation de la dématérialisation), l'envoi d'un carnet de chèques, etc. Plusieurs saisines ont concerné des difficultés à activer le service d'authentification forte sur le smartphone. Compte tenu des particularités techniques de ces demandes, qui ne peuvent être résolues que par une cellule informatique nationale, j'ai recommandé à La Banque Postale de confirmer aux clients concernés la prise en charge de leur demande et d'assurer leur suivi effectif et personnalisé jusqu'à l'activation du service.

J'ai pour principe de ne pas m'immiscer dans la politique de risque de l'établissement : 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 qui relèvent du strict exercice du métier d'établissement de crédit.

Je me déclare non compétent sur les demandes de remises de frais, lorsqu'elles ne sont pas justifiées par la réparation d'une erreur de service, c'est-à-dire lorsque la contestation porte exclusivement sur la politique tarifaire de la Banque. Depuis que les pouvoirs publics ont demandé aux banques, fin 2018, de plafonner les frais d'incidents bancaires pour protéger le pouvoir d'achat des personnes financièrement fragiles, les contestations de frais de la part de cette catégorie de clientèles sont devenues rares.

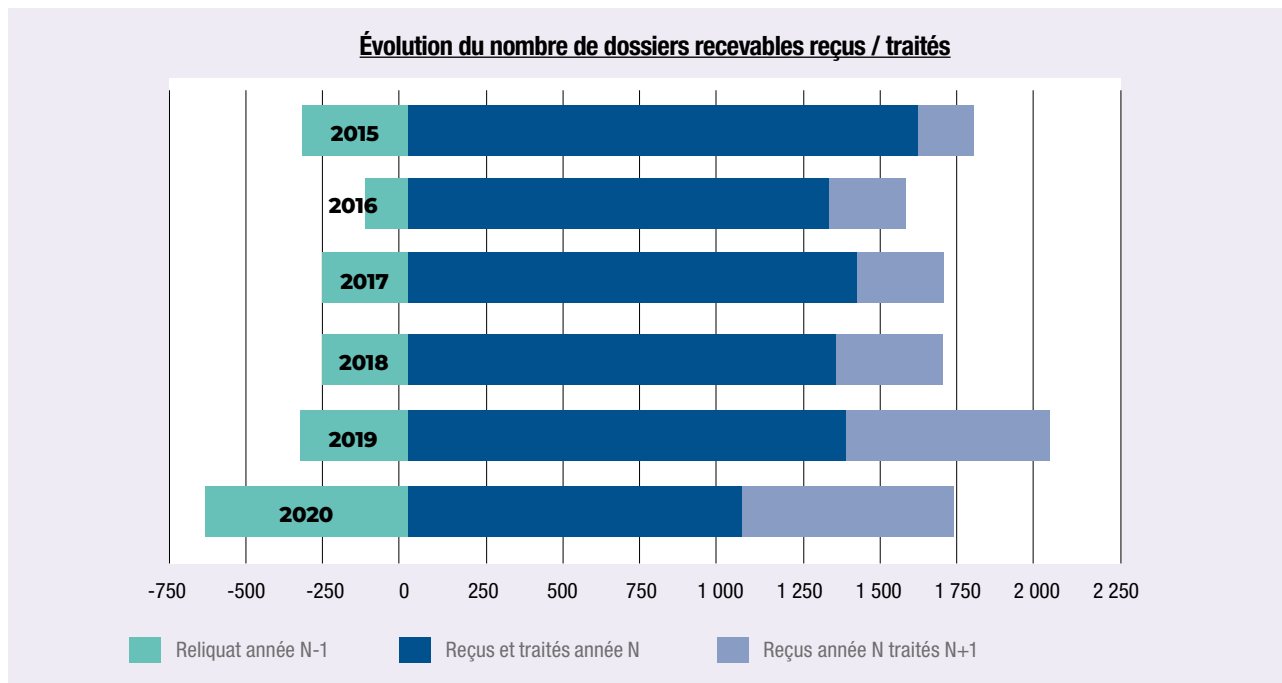
Je décline enfin ma compétence sur les litiges relevant :

- du Médiateur de l'Assurance (gestion des contrats d'assurance-vie, IARD, Santé), ou d'autres médiateurs lorsque le requérant n'est pas client de La Banque Postale ;
- de la politique commerciale : demandes de renégociation de prêts immobiliers, demandes d'exonération des indemnités de remboursement anticipé de prêts immobiliers (hors cas d'exonération prévus par la loi) ou des frais de renégociation.

■ Délais de traitement

La période concernée par ce compte-rendu concerne les dossiers traités entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2020. Les médiations ont été rendues en 2020 pour partie sur des saisines recevables de l'année N-1 (637) et pour partie sur des saisines recevables de l'année N (1 065).

Au total, 1 702 médiations ont été rendues en 2020 pour 1 739 saisines déclarées recevables au cours de la même année, soit un taux d'efficacité de 98 %. La crise sanitaire a été surmontée par le service qui a pris les mesures appropriées pour assurer l'activité dans les meilleures conditions.



Comme expliqué dans le précédent compte-rendu d'activité, 2019 avait été une année compliquée à divers égards : le début d'année avait d'abord été affecté d'un « stock roulant » de 332 dossiers recevables de la fin d'année 2018 en raison d'un afflux considérable de dossiers arrivés à maturité, rythme qui s'est poursuivi tout au long du 1^{er} quadrimestre 2019 qui a connu une augmentation exceptionnelle de 80 % de saisines recevables. Le surcroît de saisines recevables s'est ensuite stabilisé aux alentours de 20 % en année pleine. Ce qui est déjà très important à effectif constant. À cela s'ajoute l'absence d'une chargée de traitement (1^{er} octobre 2019-15 juin 2020) sur un effectif de cinq. Malgré l'effort supplémentaire produit par chacun, le surcroît d'activité 2019 n'a pu être complètement absorbé.

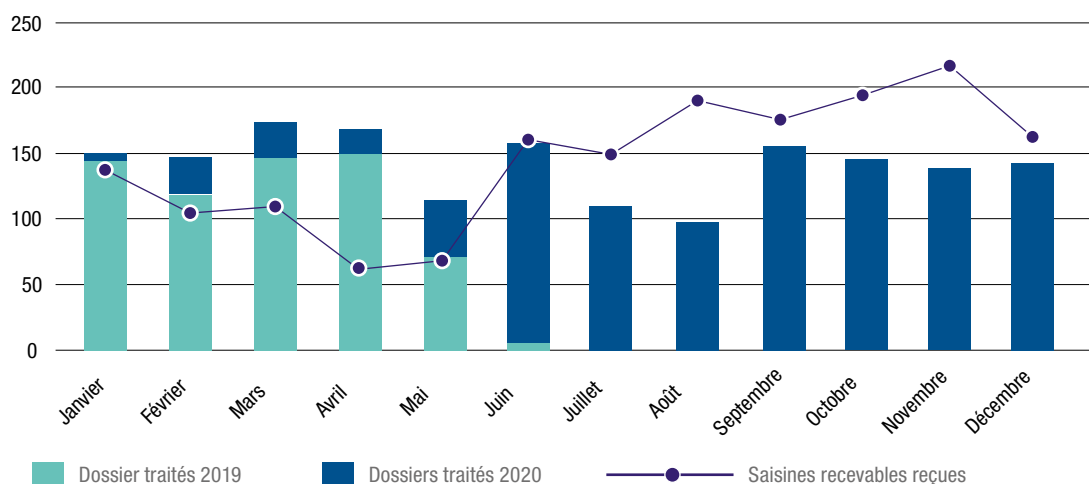
Cette conjonction de forte augmentation de la charge de travail au premier quadrimestre 2019 et de baisse de la force de travail a pénalisé les délais de traitement d'une partie des saisines recevables. Alors qu'en 2019 un afflux conséquent de saisines avait eu lieu au 1^{er} quadrimestre, l'inverse s'est produit en 2020 puisque la demande de médiation a été ralentie durant les cinq premiers mois de l'année.

Le nombre de saisines recevables s'est ensuite envolé à la fin du premier confinement, partiellement et temporairement en raison d'un effet retard, mais aussi en raison des perturbations provoquées par l'irruption de la crise sanitaire sur les organisations en amont et surtout du fait du fort développement de certaines sources de saisines (mises en conformité, escroqueries avec virements frauduleux).





Traitement des dossiers 2019 / 2020



La période de janvier à mai 2020 a donc été mise à profit pour résorber le stock de saisines 2019.

Cette conjonction d'événements a conduit à démarrer l'année 2020 avec 637 saisines de l'année 2019 en attente de traitement, et à terminer l'année 2020 avec un nouveau reliquat de 674 saisines à instruire.

Temps de constitution de dossiers complets

Le Médiateur ne peut débiter une médiation qu'après réception d'un dossier complet de La Banque Postale. Il n'a, par nature, pas accès aux systèmes d'information de La Banque Postale. Il travaille à partir des pièces que lui fournissent La Banque Postale et les requérants.

Le délai moyen de réception des pièces en provenance de La Banque Postale a été de 25 jours. Ensuite, le Médiateur doit compléter son analyse par des échanges de courriers électroniques ou des appels téléphoniques directement auprès des services ou des requérants avant de pouvoir émettre une proposition.

Délai d'émission des propositions

L'orientation des dossiers a été effectuée le jour même de leur enregistrement (0,93 jour en moyenne). Les accusés de réception (AR) des saisines recevables ont été établis en 2,52 jours en moyenne après l'orientation. Ainsi, le réclamant a reçu la notification de la recevabilité de sa saisine en 3,45 jours après son enregistrement.

Le délai global de traitement des dossiers entre la notification de recevabilité et l'envoi de la proposition au réclamant a été de 117 jours en moyenne dont 92 jours de traitement proprement dit. Les requérants ont systématiquement été avisés de la prolongation du délai de traitement de leur saisine au-delà du délai de 3 mois chaque fois que cela était justifié.

Identification	Reçus année N-1		Reçus année N		Total		
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Cumul
Moins 5 sem.	11	1,7 %	149	14,0 %	160	9,4 %	9,4 %
5 à 9 sem.	18	2,8 %	182	17,1 %	200	11,8 %	21,2 %
10 à 13 sem.	27	4,2 %	224	21,0 %	251	14,7 %	35,9 %
14 à 18 sem.	49	7,7 %	242	22,7 %	291	17,1 %	53,0 %
19 à 22 sem.	176	27,6 %	185	17,4 %	361	21,2 %	74,2 %
23 à 26 sem.	94	14,8 %	45	4,2 %	139	8,2 %	82,4 %
Plus 26 sem.	262	41,1 %	38	3,6 %	300	17,6 %	100,0 %
Total	637	100,0 %	1 065	100,0 %	1 702	100,0 %	

Le délai strictement imputable au Médiateur pour émettre une proposition, une fois décompté le temps de réponse des services, a été en moyenne de 92,23 jours sur l'ensemble de l'année 2020.

Identification	Reçus année N-1		Reçus année N		Total		
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Cumul
Moins 5 sem.	57	8,9 %	352	33,1 %	409	24,0 %	24,0 %
5 à 9 sem.	18	2,8 %	203	19,1 %	221	13,0 %	37,0 %
10 à 13 sem.	42	6,6 %	194	18,2 %	236	13,9 %	50,9 %
14 à 18 sem.	92	14,4 %	199	18,7 %	291	17,1 %	68,0 %
19 à 22 sem.	150	23,5 %	85	8,0 %	235	13,8 %	81,8 %
23 à 26 sem.	109	17,1 %	22	2,1 %	131	7,7 %	89,5 %
Plus 26 sem.	169	26,5 %	10	0,9 %	179	10,5 %	100,0 %
Total	637	100,0 %	1 065	100,0 %	1 702	100,0 %	



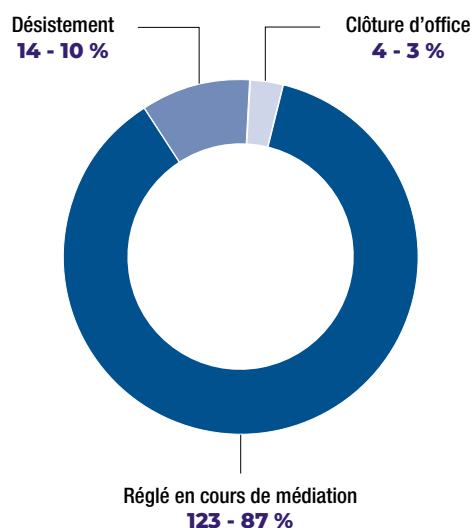
■ Nature des conclusions

Sur les 1 702 saisines recevables traitées, 1 561 médiations ont été rendues (92 %) et 141 ont été interrompues (8 %).

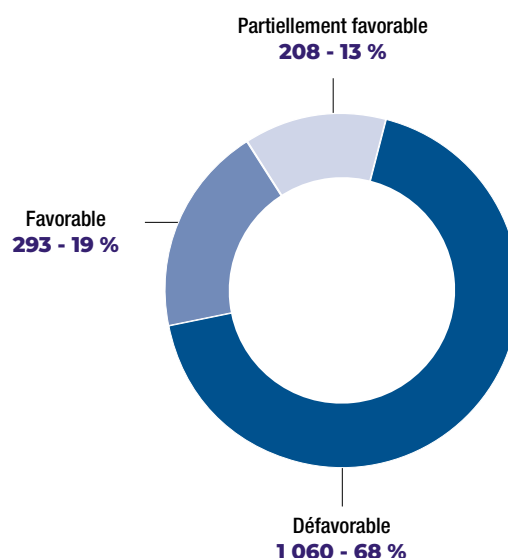
Conclusion des médiations	Total	Part
Médiations interrompues	141	8 %
Réglé en cours de médiation	123	87 %
Désistement	14	10 %
Clôture d'office	4	3 %
Médiations rendues	1 561	92 %
Défavorable	1 060	68 %
Favorable	293	19 %
Partiellement favorable	208	13 %
TOTAL	1 702	100 %

- **Médiations interrompues** : les médiations sont dites « interrompues » lorsqu'il n'y a plus matière à poursuivre une médiation. On recense trois motifs d'interruption : les dossiers réglés en cours de médiation, les désistements des requérants, les clôtures d'office par le Médiateur.
 - **dossiers réglés** par la Banque avant proposition du Médiateur (123) : le Médiateur demande un dossier à La Banque Postale, qui règle simultanément le litige, en donnant satisfaction à la demande de son client ;
 - **désistements** (14) : le requérant obtient de La Banque Postale une réponse favorable à sa demande peu après sa saisine du Médiateur et se désiste de la procédure ;
 - **clôtures d'office** (4) : après la décision de recevabilité du dossier, il apparaît que le requérant n'est pas client de La Banque Postale, qu'une décision judiciaire a été rendue ou qu'une procédure est en cours.

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



- **Médiations rendues** : elles donnent lieu à une analyse fouillée des faits et du référentiel juridique et se concluent par une proposition favorable, partiellement favorable ou défavorable au requérant. La proportion de propositions favorables et partiellement favorables atteint 32 %. Ce résultat s'explique notamment par les très nombreux dossiers d'escroqueries pour lesquels aucun motif de remboursement n'a été constaté en amont de la médiation, ni dans le cours du processus de médiation, et par ceux relatifs à des mises en conformité réglementaire, qui peuvent illustrer un certain manque de pédagogie mais pas une faute de la Banque.





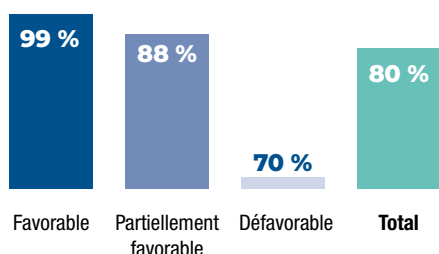
■ Contestations des médiations

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

80 % des requérants ont accepté les conclusions des médiations. C'est un bon résultat compte tenu de la proportion de 68 % d'avis défavorables. Ces avis défavorables recueillent un taux d'acceptation de 70 %. Ce chiffre semble confirmer tout l'intérêt de l'effort du Médiateur à faire œuvre de pédagogie lorsqu'il ne peut pas donner satisfaction, un tiers neutre et impartial étant parfois jugé plus crédible pour expliquer le cadre juridique d'un dossier ou pour « décortiquer » un calcul de taux ou de frais.

Taux d'acceptation des médiations	Refus	Acceptation	Total	% Accept.
Favorable	12	431	434	99 %
Partiellement favorable	26	182	208	88 %
Défavorable	314	746	1 060	70 %
TOTAL	343	1 359	1 702	80 %

Taux d'acceptation des médiations rendues



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

Le résultat de la médiation reste confidentiel. Les requérants sont informés que ma position et les informations recueillies au cours de la médiation sont confidentielles et ne peuvent être divulguées aux tiers ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord exprès des parties.

■ Aspects financiers

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

Sur 1 561 médiations rendues, j'ai proposé d'indemniser 481 requérants (30,8 %) pour un montant total de 672 811 euros (+ 53,30 % par rapport à 2019), soit un montant moyen de 1 398 euros par dossier indemnisé. L'échelle des indemnisations va de 1,50 euro à 60 535 euros.

Les trois principaux postes d'indemnisation sont les moyens de paiement, le fonctionnement du compte, le crédit à la consommation.

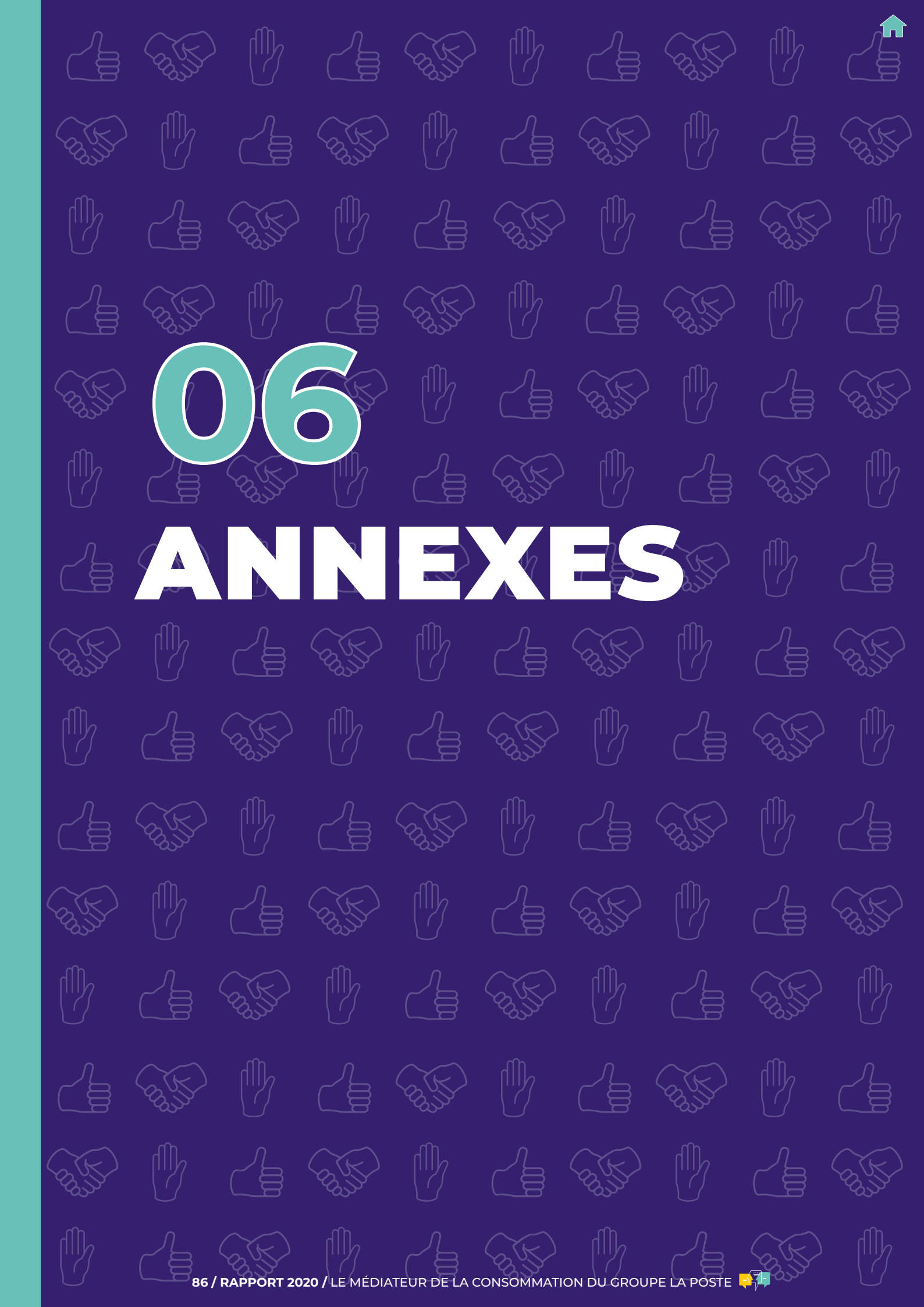
Identification	Nombre	Somme	Minimum	Maximum	Moyenne
Moyens de paiement	192	280 365 €	6,0 €	20 983,0 €	1 460 €
Fonctionnement du compte	123	162 312 €	1,5 €	60 535,0 €	1 319 €
Crédit à la consommation	60	87 579 €	10,0 €	17 000,0 €	1 459 €
Epargne	33	72 694 €	50,0 €	18 046,0 €	2 206 €
Crédit immobilier	29	44 025 €	22,4 €	14 000,0 €	1 518 €
Placement financiers/boursiers	7	10 589 €	182,0 €	4 686,6 €	1 512 €
Prévoyance	28	10 543 €	100,0 €	978,9 €	376 €
Mandats et Western Union	4	2 501 €	68,8 €	1 531,0 €	625 €
IARD	5	2 199 €	9,1 €	1 480,4 €	439 €
Assurance santé	0				
Autres	0				
TOTAL	481	672 811,62 €	1,50 €	60 535,00 €	1 398,78 €

Les sommes indiquées correspondent à des indemnisations effectives, et non à des restitutions d'avoirs.

De nombreuses propositions favorables ne se concluent pas par une indemnisation : c'est notamment le cas lorsque le Médiateur a procédé à des recherches pour permettre au requérant de re-

trouver la trace d'un compte d'épargne, pour rouvrir un compte clôturé à tort, pour rectifier une erreur d'écriture, pour obtenir la résiliation d'un contrat, la restitution d'avoirs, etc. À ce titre, l'indemnisation moyenne proposée ne reflète pas tous les enjeux des demandes de médiation.



The background of the page is a dark purple color. It is covered with a repeating pattern of white line-art icons. These icons include open palms, thumbs up, and two hands shaking. In the top right corner, there is a small green house icon. The page number '06' is prominently displayed in the upper center in a large, teal-colored font with a white outline.

06

ANNEXES

Les mesures 2020 en faveur des consommateurs

La crise sanitaire liée à la Covid-19 menaçant de fragiliser à nouveau de nombreux ménages, le dispositif de plafonnement des frais d'incidents bancaires pour les « clients fragiles » vient de connaître une nouvelle évolution à la suite de l'adoption du décret n° 2020-889 du 20 juillet 2020, qui modifie le contenu de l'article R. 312-4-3 du Code monétaire et financier.



Les dispositions concernant les clients en situation de fragilité financière depuis 2019

En septembre 2018, les banques se sont engagées devant le ministre de l'Économie à mettre en place un plafonnement des frais facturés en cas d'incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement du compte, devant s'appliquer dans le cadre de l'offre spécifique destinée aux clients fragiles. Réunies par le Président de la République, le 11 décembre 2018, les banques se sont engagées à mettre en place un plafonnement plus large de ces frais, applicable à l'ensemble des clientèles fragiles. En effet, le bénéfice de l'offre spécifique est soumis à proposition de la banque et acceptation par le client de services restreints. Bien que des recommandations aient été formulées, chaque banque reste libre de fixer les plafonds qu'elle applique.

Il ne s'agit pas d'une suppression totale des frais. De plus, l'établissement bancaire identifie parmi ses clients les bénéficiaires de ces mesures sur la base des informations dont il dispose.

Pour ses clients fragiles financièrement et éligibles à l'offre spécifique, La Banque Postale a décidé d'appliquer un plafond de 25 € par mois (à partir de janvier 2019). Pour ses clients titulaires de l'offre spécifique, La Banque Postale a décidé de mettre en place un double plafonnement des frais d'incidents à 200 € par an (à partir de janvier 2019) et 20 € par mois (à partir de mai 2019, plafond de 25 € applicable dans l'intervalle).

L'obligation de proposer l'offre spécifique est assortie de l'engagement de plafonner les frais d'incidents à tout client éligible à cette offre, qu'il la souscrive ou non. Toutefois, les mesures prises en application de ces engagements ne sont pas rétroactives et ne peuvent être transposées aux années antérieures à 2019.



Les nouvelles dispositions en vigueur à compter du 1^{er} novembre 2020

Le décret n° 2020-889 du 20 juillet 2020 entré en vigueur le 1^{er} novembre 2020 modifie les conditions d'appréciation par les banques de la situation de fragilité financière de leurs clients inscrites à l'article R. 312-4-3 du Code monétaire et financier.

Dans son ancienne rédaction issue du décret n° 2014-738 du 30 juin 2014, l'article R. 312-4-3 présentait ainsi l'appréciation de la fragilité financière :

A.

Pour l'application de l'article L. 312-1-3, la situation de fragilité financière du client titulaire du compte est appréciée par l'établissement teneur de compte à partir :

1. De l'existence d'irrégularités de fonctionnement du compte ou d'**incidents de paiement** ainsi que de leur caractère répété constaté pendant **trois mois consécutifs** ;
2. Et du montant des **ressources** portées au crédit du compte. Dans son appréciation, l'établissement peut également prendre en compte les éléments dont il aurait connaissance et qu'il estime de nature à occasionner des incidents de paiement, notamment les dépenses portées au débit du compte.

B.

Pour l'application des mêmes dispositions, sont également considérés en situation de fragilité financière :

1. Les personnes au nom desquelles un **chèque impayé** ou une déclaration de retrait de carte bancaire est inscrit pendant **trois mois consécutifs** au fichier de la Banque de France centralisant les incidents de paiement de chèques ;
2. Les débiteurs dont la demande tendant au traitement de leur situation de **surendettement a été déclarée recevable** en application de l'article L. 331-3-1 du Code de la consommation.

Le décret de 2020 précise les critères des A. 1° (incidents de paiement) et B. 2° (surendettement) de l'article R. 312-4-3 (**modifications en gras**) :

A.

Pour l'application de l'article L. 312-1-3, la situation de fragilité financière du client titulaire du compte est appréciée par l'établissement teneur de compte à partir :

1. De l'existence d'irrégularités de fonctionnement du compte ou d'incidents de paiement ainsi que de leur caractère répété constaté pendant trois mois consécutifs **et en particulier lorsque leur nombre est supérieur ou égal à cinq au cours d'un même mois. Dans ce dernier cas, le client est considéré comme étant en situation de fragilité financière pour une durée minimale de trois mois** ;
2. Et du montant des ressources portées au crédit du compte. Dans son appréciation, l'établissement peut également prendre en compte les éléments dont il aurait connaissance et qu'il estime de nature à occasionner des incidents de paiement, notamment les dépenses portées au débit du compte.

B.

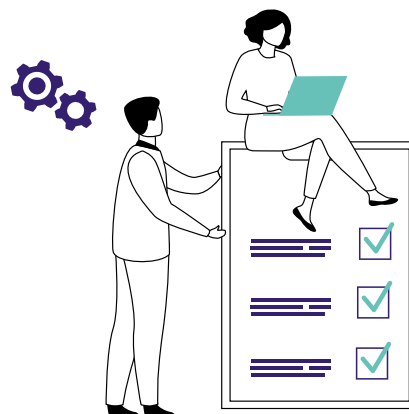
Pour l'application du II de l'article L. 312-1 et de l'article L. 312-1-3, sont également considérés en situation de fragilité financière :

1. Les personnes au nom desquelles un chèque impayé ou une déclaration de retrait de carte bancaire est inscrit pendant trois mois consécutifs au fichier de la Banque de France centralisant les incidents de paiement de chèques ;
2. Les débiteurs dont la demande tendant au traitement de leur situation de surendettement a été déclarée recevable en application de l'article L. 722-1 du Code de la consommation **ainsi que ceux qui bénéficient de mesures de traitement de leur situation de surendettement, pendant la durée de leur inscription au fichier** prévu à l'article L. 751-1 du Code de la consommation.

Suite à cet ajustement réglementaire, La Banque Postale a affiné et publié ses critères de détection de la fragilité financière.

Depuis le 1^{er} novembre 2020, un client peut être considéré comme fragile à partir de 5 irrégularités ou incidents au cours du même mois. L'intéressé a alors accès au plafonnement des frais bancaires liés aux incidents pendant au moins 3 mois. Par ailleurs, les personnes « qui bénéficient de mesures de traitement de leur situation de surendettement » sont considérées comme fragiles pendant toute la durée de leur inscription au fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP).

Tout ceci devrait conduire à une augmentation du nombre de consommateurs bénéficiaires de la protection.





Charte du Médiateur de la consommation du Groupe La Poste

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

I. Le Médiateur :

1. Le Médiateur du Groupe La Poste, ci-après dénommé « le Médiateur », est une personnalité reconnue pour son indépendance et son impartialité, désignée à l'issue d'une procédure transparente, sur proposition du Président-directeur général du Groupe La Poste, par un organe collégial composé de deux représentants du groupe et de deux représentants des consommateurs, conformément à l'article L. 613.2 du Code de la consommation. Il est ensuite référencé en tant que Médiateur de la consommation conformément aux articles L. 615.1 et 2 du Code de la consommation.
2. Son mandat est exercé pour une durée de trois ans, renouvelable. La Commission de Contrôle et d'Évaluation de la Médiation de la Consommation (CECMC) est informée du renouvellement du mandat et procède à son examen conformément aux dispositions des articles L. 615-1 et 2 du Code de la consommation.
3. Il s'engage à ne pas travailler pour le Groupe La Poste, une fédération professionnelle ou une organisation dont La Poste est membre pendant la période de trois ans qui suit la cessation de ses fonctions de Médiateur du Groupe La Poste.
4. Les services du Médiateur sont distincts des organes opérationnels de La Poste et exclusivement dédiés à l'accomplissement de sa mission. Le Médiateur dispose d'un budget spécifique et suffisant en emplois et crédits pour exercer l'ensemble de ses missions.
5. Le Médiateur est rémunéré indépendamment des résultats des processus de médiation.
6. Le Médiateur ne reçoit aucune injonction ou instruction des parties. Il exerce sa mission avec impartialité, compétence et diligence.

II. Champ de compétence du Médiateur :

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

dispositions de l'article L. 612-5 du Code de la consommation, le demandeur disposant du choix, à sa seule convenance, de s'adresser soit au Médiateur de l'AMF, soit au Médiateur du Groupe La Poste.

2. Le Médiateur de la consommation du Groupe La Poste ne peut être saisi que par les consommateurs, au sens de l'article liminaire du Code de la consommation.
3. Sont exclus les simples demandes d'information, les critiques ou protestations à caractère général, les demandes de conseils, les litiges relevant de la politique générale du Groupe La Poste (par exemple la politique tarifaire, le refus de crédit, la conception des produits, etc.) ou qui mettent en cause des textes législatifs ou réglementaires auxquels La Poste est soumise.

III. Recours à la médiation - saisine :

1. Les consommateurs peuvent saisir le Médiateur directement ou par l'intermédiaire d'un mandataire. En application des dispositions de l'article L. 612-1 du Code de la consommation, ils doivent justifier de l'existence d'un litige non résolu les opposant personnellement au Groupe La Poste. La médiation est gratuite pour le demandeur. Les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.
2. La saisine, accompagnée des justificatifs nécessaires, est introduite soit en ligne, sur le site Internet du Médiateur, soit hors ligne, aux adresses : *Le Médiateur de la consommation du Groupe La Poste, CP D160, 9 rue du Colonel Pierre Avia, 75757 PARIS CEDEX 15* » ou, s'agissant des litiges concernant La Banque Postale : « *Le Médiateur de la consommation de La Banque Postale, 115 rue de Sèvres, CP G009, 75275 PARIS CEDEX 06* ». La saisine est effectuée en langue française.
3. Les échanges d'informations par voie électronique entre les parties et le Médiateur sont possibles. S'il y a lieu, ils peuvent également intervenir par voie postale.
4. Un litige ne peut pas être examiné par le Médiateur lorsque :
 - a) le consommateur 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 « Client » (voir Annexe). L'absence de réponse de La Poste au terme d'un délai de deux mois suivant le dépôt de la réclamation via le canal indiqué par La Poste, permet la saisine effective du Médiateur de la consommation du Groupe La Poste ;
 - b) la saisine ou le litige sont manifestement infondés ou abusifs dans la forme ou le fond ;
 - c) le litige a été précédemment ou est, au moment de la saisine, examiné par un autre Médiateur ou une juridiction ;
 - d) le consommateur a saisi le Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de la première réclamation



déposée auprès de La Poste ou La Banque Postale et plus précisément auprès du service de réclamations concerné du Groupe La Poste dont il est à même de justifier ; il est, par conséquent, conseillé au consommateur de garder copie du courrier ou courriel adressé au service concerné du Groupe La Poste ;

e) le litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur.

5. En cas de non-recevabilité de sa saisine, le Médiateur informe le consommateur du rejet de sa demande dans un délai de trois semaines à compter de la date de réception de celle-ci. La décision de rejet est motivée. Le dossier est, selon les cas, renvoyé au Médiateur compétent ou au consommateur.
6. La décision de recevabilité peut être annulée en cours de médiation si un motif d'irrecevabilité se révèle en cours d'instruction du dossier (requérant se présentant initialement comme partie au litige et ne l'étant pas en réalité, les instances judiciaires ont été saisies pour le même litige). La médiation est alors réputée ne pas avoir été exercée.

IV. Déroulement du processus de médiation :

1. Le Médiateur formule sa proposition de solution au plus tard dans un délai de deux mois à compter de la notification de la saisine prévue en IV.3.
2. Ce délai peut exceptionnellement être prolongé en cas de litige complexe, notamment à l'international, en raison de difficultés particulières de l'instruction, soit à la demande du Médiateur, soit à la demande des parties. Dans tous les cas, le Médiateur en informe les parties et leur indique la date prévue pour l'émission de la proposition de solution.
3. Lorsque le dossier est recevable, le Médiateur informe les parties de l'ouverture du processus de médiation et en indique le point de départ par une notification les informant :
 - de la recevabilité du dossier et de sa prise en charge ;
 - du droit dont elles disposent de se retirer à tout moment du processus.
4. Le Médiateur procède à l'instruction du dossier au vu des positions et arguments respectifs des parties, afin de proposer, à défaut d'accord amiable entre les parties, une solution au litige, dans le respect des textes et du droit en vigueur ou, si les circonstances de l'espèce le justifient, en équité.
5. À cette fin, le Médiateur invite les parties à lui communiquer toutes les pièces complémentaires qu'il estime nécessaires dans les délais les plus brefs.
6. Le Médiateur, sous réserve du respect du strict anonymat des personnes et du respect du secret des affaires, peut communiquer aux parties, s'il l'estime utile ou à la demande, les éléments versés au dossier par chacune d'elles.
7. À défaut d'accord entre les parties, le Médiateur formule une proposition de solution motivée, rédigée en français, ayant valeur de proposition de règlement amiable du différend. Il la communique aux parties par voie postale ou électronique en rappelant : la faculté pour les parties d'accepter ou de refuser la solution proposée ainsi que les modalités d'acceptation ou de refus, qui doivent être exercées au plus tard 14 jours après l'émission de la proposition de solution ;
 - la possibilité de porter le différend devant une juridiction ;
 - le fait que la proposition de règlement amiable peut être différente de la décision d'un tribunal statuant strictement en droit.
8. Les parties disposent d'un délai de 14 jours à compter de la date figurant sur la proposition de solution pour accepter ou refuser son application. Celles des parties qui souhaitent re-

fuser la proposition de solution du Médiateur doivent renvoyer au Médiateur par courrier ou par voie électronique le formulaire qui leur est adressé en accompagnement de la proposition de solution. La proposition de solution ne sera alors pas mise en œuvre.

9. Le processus prend fin.

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

V. Recours - prescription :

1. Les parties sont informées que la procédure de médiation n'exclut pas la saisine d'un tribunal ou de toute autre instance compétente.
2. La proposition de médiation, dépourvue de portée obligatoire, ne peut en aucun cas faire l'objet d'un recours. Aucune contestation ne sera prise en compte.
3. La saisine du Médiateur suspend le cours de la prescription selon les modalités prévues par les textes en vigueur.
4. Pour le décompte de la durée de suspension de la prescription, la médiation commence à la notification de la saisine telle que prévue à l'article IV.3 et se termine à la date d'émission de la proposition de solution ou de l'accord trouvé entre les parties.

VI. Confidentialité :

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

VII. Loyauté – conflits d'intérêt :

1. Le Médiateur s'interdit de représenter ou conseiller les parties dans une procédure relative au litige faisant ou ayant fait l'objet de la médiation.
2. Conformément à l'article R. 613-1 du Code de la consommation, le Médiateur de la consommation informe sans délai les parties de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si l'une des parties refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du Médiateur. Le Médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties.



VIII. Information – communication :

1. Le Médiateur met à la disposition du public, sur son site Internet ou, sur demande, sur support durable, son rapport annuel d'activité, comportant, notamment, les informations prévues par les articles R. 614-2 du Code de la consommation.
2. Le rapport annuel d'activité fait l'objet d'une présentation, une fois par an, au Président-directeur général du Groupe La Poste et à toutes les instances concernées, dont les associations de consommateurs agréées.
3. Dans tous les cas, le Médiateur met en évidence les problèmes récurrents ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges. Ces informations peuvent être assorties de recommandations relatives à la manière de les prévenir, de les éviter et de les résoudre.
4. Le Médiateur propose au Président-directeur général du Groupe La Poste toute mesure à caractère général lui paraissant susceptible soit d'améliorer les rapports entre La Poste et les consommateurs ou usagers, soit d'optimiser le traitement des litiges ou leur prévention. Il propose dans les mêmes conditions

les mesures particulières de même nature aux directeurs du groupe concernés.

5. De même, il avertit les responsables de La Poste de tout risque grave de litige qu'il pourrait déceler, en leur faisant part de ses éventuelles suggestions.
6. Dans le cadre de la médiation de la consommation, le Médiateur communique tous les deux ans au moins à la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation, conformément à l'article L. 614-5 du Code de la consommation, les informations dont la liste est fixée à l'article R. 614-4 du même Code.

IX. Coopération et échanges de bonnes pratiques :

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

Modalités des réclamations préalables définies par le Groupe La Poste avant possibilité de saisine du Médiateur

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

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



Le Club des Médiateurs de services au public

<https://clubdesmediateurs.fr>



M. Mohamed AARABI
1 ter avenue de Lowendal
75700 PARIS 07 SP



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



M^{me} Valérie ALVAREZ
CS 30342
94257 GENTILLY CEDEX



M^{me} Bénédicte GENDRY
TSA 50026
75804 PARIS CEDEX 08



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



M. Yves GÉRARD
43 rue des missionnaires
78000 VERSAILLES



M. Laurent BATSCHE
2 rue Simone-Veil
93400 SAINT-OUEN



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



M. Roland BAUD
19 rue de Paris CS 50070
93013 BOBIGNY CEDEX



M^{me} Claudette HENOQUE-COUVOIS
12 rue Henri-Rol Tanguy - TSA 10001
93555 MONTREUIL-SOUS-BOIS CEDEX



M. Christophe BAULINET
BP 60153
14010 CAEN CEDEX 1



M. Jean-Pierre HERVÉ
TSA 27601
59972 TOURCOING CEDEX



M^{me} Catherine BECCHETTI-BIZOT
Carré Suffren, 110 rue de Grenelle
75357 PARIS CEDEX 07 SP



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



M. Dominique BRAYE
BP 40463
75366 PARIS CEDEX 08



M. Gilles MAINDRAULT
CP D160, 9 rue du Colonel Pierre Avia
75757 PARIS CEDEX 15



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



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



M. Jérôme CATHALA
7 Esplanade Henri de France
75907 PARIS CEDEX 15



M. Pierre PELOUZET
Télédoc 536
75572 PARIS CEDEX 12



M. Olivier CHALLAN BELVAL
15 rue Pasquier
75008 PARIS



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



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



M. Bernard SIOUFFI
60 rue de la Boétie
75008 PARIS



M^{me} Henriette CHAUBON
TSA 37701
59973 TOURCOING CEDEX



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



M. Arnaud CHNEIWEISS
TSA 50110
75441 PARIS CEDEX 09



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

Membre de droit du Club

M. Daniel AGACINSKI

Représentant du Défenseur des droits
Par courrier gratuit, sans affranchissement
Libre réponse 71120
75342 PARIS CEDEX 07



GUIDE PRATIQUE

■ Comment faire appel au Médiateur de la consommation ?

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

1

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

2

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

3

Exposé de l'objet du litige :

- Que concerne-t-il ?
- Quelle est la demande précise ?
[Que demandez-vous au Médiateur ?]
(En cas de demande de dédommagement, montant précis demandé ?)
- Sur quel fondement ?
[Quels sont vos arguments, juridiques ou non ?]

4

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

5

Éléments de preuve venant à l'appui de la demande

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

6

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

La Médiation est une entité indépendante.

Il faut lui présenter un dossier complet, **après avoir épuisé tous les recours internes**, sans omettre les pièces des dossiers que vous avez précédemment déposés auprès de La Poste, de La Banque Postale ou d'une autre filiale.

Le dossier complet doit être envoyé :



Par courrier

**Le Médiateur de la consommation
du Groupe La Poste**

9 rue du Colonel Pierre Avia
Case Postale D160
75757 PARIS CEDEX 15

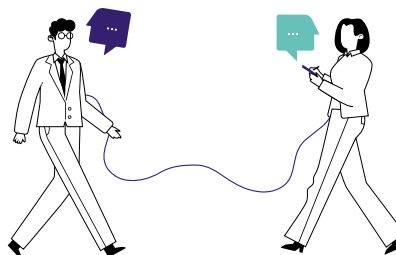
**Le Médiateur de la consommation
de La Banque Postale**

115 rue de Sèvres
Case Postale G009
75275 PARIS CEDEX 06



Via internet

<https://mediateur.groupelaposte.com>





www.mediateur.groupelaposte.com

9 rue du Colonel Pierre Avia
CP D160
75757 PARIS CEDEX 15

04/2021 - Le Médiateur de la consommation du Groupe La Poste - Droits réservés

ISSN 2648-9708

Conception et réalisation : **character**

Crédits photo : Bruno Levy, Eric Huynh, Patrice Maurein, Jeremy Suyker, La Poste, Nicolas Gouhier, Amy Hirschi, Glenn Carstens, Maarten Van Den Heuvel, Tim Gouw

Impression : Clumic Arts Graphiques