



Rapport d'activité 2024

Médiateur de la consommation auprès du groupe La Poste



Courrier



Colis



Chronopost



Nouveaux Services



Banque & assurances

Sommaire

	L'édito	04
	Les chiffres clés	06
01	L'activité de mes équipes	08
	• Missions	09
	• Actions	11
	• Organisation	14
02	L'activité 2024 par métier	17
	• Courrier	18
	• Colis	23
	• Chronopost	27
	• Nouveaux Services	32
	• Banque et assurances	33
03	Mes recommandations	49
	• Branche Grand Public et Numérique (BGPn)	50
	• Branche Services-Courrier-Colis (BSCC)	57
	• Chronopost	62
	• Banque et assurances	65
	Liens utiles	71





Éric Moitié

Médiateur de la consommation
auprès du groupe La Poste,
La Banque Postale et ses filiales

L'année 2024 a été marquée par des avancées significatives dans le domaine de la médiation de la consommation auprès du groupe La Poste. Ce rapport met en lumière les efforts déployés pour améliorer la visibilité et l'efficacité de la médiation, tout en soulignant les défis persistants et les recommandations pour l'avenir.

La médiation a de nouveau connu en 2024 une forte activité. Le nombre de saisines pour la médiation de la consommation a atteint 23 062, plus 1 462 saisines hors consommateurs (entreprises, associations, professionnels), soit une augmentation de 0,4 % par rapport à l'année précédente. Parmi celles-ci, 7 968 (plus 569 hors consommateurs) étaient recevables, en baisse de 14 %, avec un taux de recevabilité passant de 39 % à 35 %.

Le maintien de l'activité à un tel niveau a nécessité un renforcement important de l'équipe, qui a enregistré l'arrivée de 5 nouveaux collaborateurs au 1^{er} semestre. Cet apport sensible a permis de mettre fin à la hausse des dossiers en attente d'instruction, sans toutefois réussir à en diminuer le nombre. Il faudra pour cela attendre la fin 2024 et les premières semaines 2025 pour infléchir cette trajectoire, grâce à l'intégration d'une « task force » de 5 personnes supplémentaires, dédiées à cet objectif. Toutefois, le temps nécessaire pour recruter, former et professionnaliser ces renforts a généré une tension sur le délai de traitement des dossiers qui a atteint 193 jours. Ce délai est évidemment préjudiciable au consommateur. Il attend une réponse plus rapide à sa demande.

Pour autant, grâce à ces renforts et à une optimisation de l'organisation et des procédures d'instruction des dossiers, la médiation a été en mesure d'instruire et de proposer une solution pour 7 841 propositions de solutions en 2024 pour les consommateurs, et 683 à destination des professionnels et associations, soit 30 % de plus qu'en 2023.

Je note que le taux de réponses favorables ou partiellement favorables au consommateur demeure à un niveau élevé, représentant 58 % propositions émises.

Courrier : une baisse des saisines, une médiation toujours nécessaire

Le médiateur a reçu 2 592 saisines pour l'activité courrier, avec un taux de recevabilité de 19 %, en baisse par rapport aux années précédentes (24 % en 2023 et 33 % en 2022). Le délai moyen pour l'émission des propositions s'est établi à 174 jours. 89 % des propositions ont été acceptées par les consommateurs, démontrant l'efficacité du processus de médiation.

Colis : une augmentation des saisines et des propositions de dédommagement

Le secteur des colis a enregistré une augmentation continue des saisines pour la troisième année consécutive, atteignant 5 609 en 2024. Les principaux motifs de saisine incluent la perte, la distribution, le retard et la détérioration des colis. Les exemples de médiation, tels que la détérioration de boîte aux lettres et l'avarie de colis, illustrent la capacité du médiateur à proposer des dédommagements justes et adaptés.

« Vers une médiation plus efficace, plus accessible »

Chronopost : des défis persistants et des solutions équitables

Chronopost a vu une hausse de 45 % des saisines, atteignant 1 838 en 2024, avec un taux de recevabilité de 48 %. Les litiges liés à la perte, l'avarie, le retard et la contestation des modalités de livraison restent fréquents. Les propositions de dédommagement, comme celles concernant le non-respect des formalités douanières et la distribution à domicile, montrent l'efficacité de la médiation pour résoudre ces différends.

Nouveaux Services : une médiation simplifiée et efficace

En 2024, 46 saisines ont été reçues avec un taux de recevabilité de 80 %. Les motifs de saisine varient, allant du remboursement de la convocation pour le passage de l'examen du Code de la route aux questions de remboursement de batteries de vélos électriques. Ces nouveaux services montrent l'évolution de La Poste et son adaptation aux besoins diversifiés des consommateurs.

Banque et assurances : des recommandations pour renforcer la sécurité

Le secteur bancaire et des assurances a enregistré 12 465 saisines en 2024, avec un taux de recevabilité de 38 %. Les litiges liés aux moyens de paiement sont les plus nombreux. Les recommandations du médiateur, visant à renforcer la sécurité des opérations bancaires et à informer les consommateurs sur les risques d'escroquerie, sont essentielles pour les protéger et améliorer leur confiance dans les services financiers.

Ce rapport montre l'importance de la médiation pour résoudre les litiges de manière équitable et efficace. Les efforts pour améliorer la visibilité et l'accessibilité de la médiation, ainsi que les recommandations pour renforcer la sécurité et la protection des consommateurs, sont des étapes cruciales vers une médiation plus performante.

Malgré les défis posés par le nombre de saisines et les délais de traitement, 9 propositions sur 10 ont été acceptées par les consommateurs, confirmant l'utilité de la médiation pour résoudre les litiges de manière amiable. Le rapport met également en lumière les efforts continus pour améliorer les processus de traitement des litiges et répondre aux attentes des consommateurs.

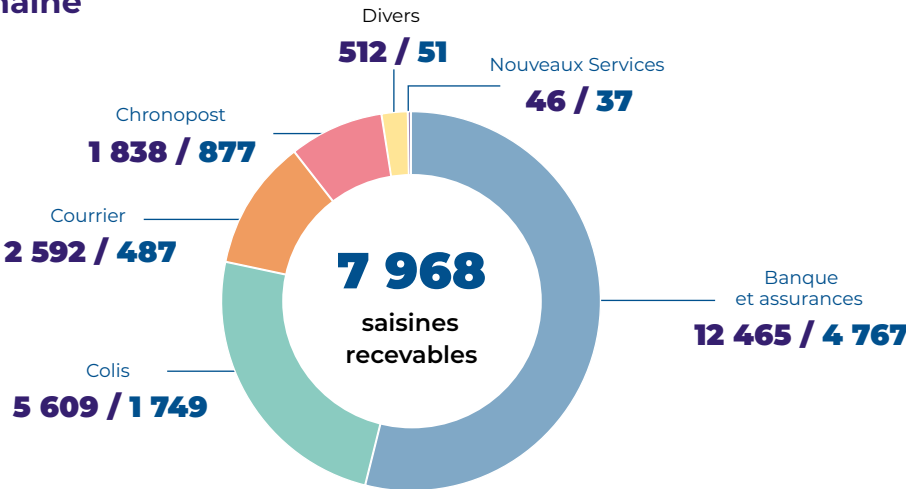
En 2025, l'objectif sera d'améliorer les délais de traitement et de répondre aux attentes des consommateurs, tout en maintenant un haut niveau de qualité des propositions de solution.

Les chiffres clés

La médiation de la consommation

Saisines reçues /
recevables par domaine

23 062
saisines reçues

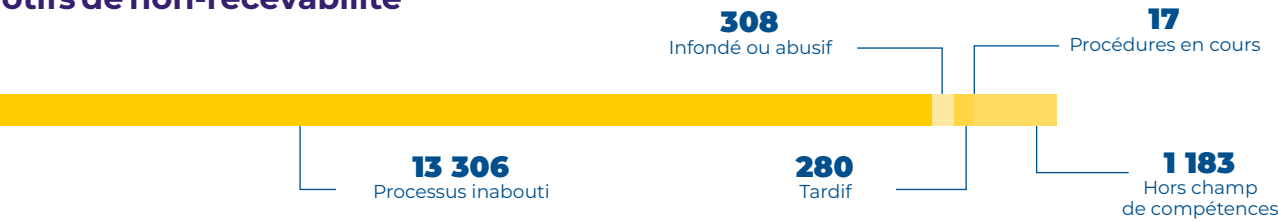


61%
Pourcentage des saisines
reçues par internet

Taux de recevabilité : **35 %**

7 841
médiations traitées*

Motifs de non-recevabilité



15 094 au total

4 %
Pourcentage des saisines
interrompues
Causes : désistement, refus d'entrer
en médiation par le professionnel

193 jours
Délai d'émission moyen
des médiations

58 %
des médiations favorables
ou partiellement favorables
aux consommateurs

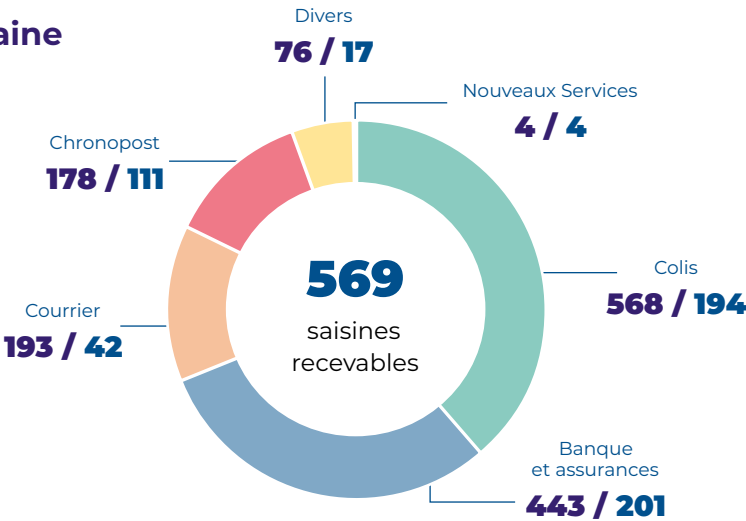
89 %
des médiations
acceptées par les
consommateurs

* Propositions de solutions et médiations interrompues

La médiation hors consommation

Saisines reçues /
recevables par domaine

1 462
saisines reçues



71%
Pourcentage des saisines
reçues par internet

Taux de recevabilité : **39 %**

683
médiations traitées*

Motifs de non-recevabilité



893 au total

5 %
Pourcentage des saisines
interrompues
Causes : désistement, refus d'entrer
en médiation par le professionnel

197 jours
Délai d'émission moyen
des médiations

65 %
des médiations favorables
ou partiellement favorables
aux consommateurs

93 %
des médiations
acceptées par les
consommateurs

* Propositions de solutions et médiations interrompues

L'activité de mes équipes

01



MISSIONS

La médiation

La médiation, au sens institutionnel et commercial du terme, est un mode de règlement extrajudiciaire des différends permettant de résoudre de façon simple, efficace, rapide et gratuite pour le consommateur des litiges résultant de la vente ou de l'offre de marchandises ou de prestations de service par des professionnels à leurs clients ou usagers, ces derniers pouvant être tout autant des particuliers que des personnes morales.

La médiation auprès du groupe La Poste a été mise en place dès 1995, puis étendue à La Banque Postale et les filiales.

Depuis le 1^{er} janvier 2016, date d'entrée en vigueur des textes de transposition de la directive européenne du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation, **tout professionnel qui est en relation avec un consommateur a l'obligation de lui proposer un dispositif de médiation de la consommation en cas de litige avec ce dernier.**

Pour que la saisine du médiateur de la consommation puisse être considérée comme recevable, le consommateur doit avoir préalablement **déposé une réclamation écrite, datée et signée auprès du professionnel** (article L.612-2 du Code de la consommation). Le médiateur peut être saisi à partir du moment où le professionnel n'a pas donné suite à la réclamation sous 60 jours, ou bien lui a donné une suite ne convenant pas au consommateur.

*Le médiateur agit
en toute indépendance
à l'égard de l'organisme
auprès duquel il exerce, comme
le dispose l'article L.613-1 du
Code de la consommation.*



LA GRATUITÉ
Sans frais pour le requérant.



LA CONFIDENTIALITÉ
Les éléments échangés au cours de la procédure de médiation restent confidentiels.



L'INDÉPENDANCE ET L'IMPARTIALITÉ
L'activité est exercée en toute indépendance, sans recevoir d'instructions sur les dossiers en charge. Cela permet d'exercer la mission de façon impartiale, sans a priori.



L'ÉQUITÉ
La médiation est menée en droit et en équité. L'équité permet de corriger les effets de certaines règles, prévues pour le plus grand nombre, et dont l'application provoque un effet injuste, disproportionné ou contraire à leur esprit.



L'ASPECT NON CONTRAIGNANT
Les parties sont libres d'accepter ou non mes propositions et peuvent quitter la médiation à tout moment.



LA TRANSPARENCE
Un rapport annuel accessible à tous sur le site internet rend compte de l'activité.

Les étapes de la médiation

Un process rigoureux

AVANT

À compter de la réception de la demande de médiation (par internet ou voie postale),
21 jours pour :

1. Enregistrer
2. Orienter
3. Informer

L'INSTRUCTION

À compter de la notification de l'ouverture en médiation, 90 jours pour :

1. Recevoir les éléments des parties
2. Analyser les documents
3. Informer d'une prolongation éventuelle
4. Rédiger une proposition
5. Envoyer la proposition

APRÈS

1. Prévenir le professionnel en cas de refus
2. Relancer le professionnel en l'absence de mise en œuvre signalée par le requérant



Les temps forts 2024

Réunions plénières du groupe La Poste et de La Banque Postale avec les associations de consommateurs

Durant l'année 2024, j'ai organisé deux réunions (3 avril et 4 décembre) avec les associations de consommateurs, l'une avec le Président du groupe La Poste, l'autre avec les Présidents du groupe La Poste et de La Banque Postale.

Ces réunions permettent aux associations de consommateurs **d'appréhender les orientations stratégiques** du groupe La Poste et de La Banque Postale et ses filiales. Les associations de consommateurs ont un rôle important de relais et de conseil vis-à-vis des consommateurs. Ces échanges me permettent d'être plus proche des attentes des consommateurs.

Réunion des associations de consommateurs avec le Club des Médiateurs de Services au Public (CMSP)

L'année 2024 a été l'occasion d'accueillir au siège de La Banque Postale une nouvelle rencontre entre les médiateurs de services au public et les associations de consommateurs. Cette rencontre a bénéficié d'une forte participation des médiateurs et des associations conviés. Elle a donné lieu à de riches échanges à partir du témoignage **des médiateurs sur leurs réponses aux enjeux actuels de la médiation de la consommation** et des attentes exprimées par les représentants d'associations.

Réunion des directeurs de médiation

Durant cette année 2024, les deux directeurs de la médiation de mon service ont continué leurs échanges avec le club des délégués des médiateurs des entreprises de services au public (EDF, SNCF, RATP, Engie...).

Ce groupe de travail a pour objectif de partager sur des thématiques comme la recevabilité des saisines, le développement des saisines par internet, les obligations liées au règlement général sur la protection des données (RGPD), l'archivage numérique et bien d'autres sujets. L'objectif est également de partager les bonnes pratiques et de réaliser des benchmarks auprès d'autres services de médiation.

Réunions avec les professionnels (groupe La Poste et La Banque Postale)

Dans le cadre de l'amélioration continue des processus du professionnel, le médiateur rencontre régulièrement les métiers.

Ces rencontres offrent l'opportunité de faire **un point sur les réclamations en cours et de suivre leur évolution**. Le médiateur peut ainsi apporter un regard extérieur et impartial sur les dossiers, ce qui est précieux pour identifier les éventuels dysfonctionnements ou points de blocage. De plus, cette collaboration permet de mettre en lumière les tendances récurrentes dans les réclamations, offrant ainsi des pistes d'amélioration concrètes.

Ces réunions sont aussi l'occasion pour le médiateur de **partager des bonnes pratiques et des recommandations** basées sur son expérience et son expertise. Cette synergie contribue à renforcer la qualité du service aux consommateurs et à améliorer leur satisfaction. Ces échanges réguliers favorisent une meilleure compréhension mutuelle. En instaurant un dialogue continu, le professionnel peut ainsi ajuster ses pratiques et ses procédures en fonction des retours du médiateur, garantissant ainsi **une amélioration constante de ses processus**.

Échange avec les médiateurs européens du secteur financier

Depuis novembre 2024, la médiation de la consommation auprès du groupe La Poste est affiliée au réseau européen des médiations extrajudiciaires FIN-NET. Ce réseau, créé par la Commission européenne, a pour objectif de promouvoir **la coopération entre les médiateurs nationaux dans le domaine des services financiers** et d'offrir aux consommateurs un accès facilité à des mécanismes extrajudiciaires de règlement de litiges avec un prestataire de services financiers d'un autre pays de l'Union européenne.

Les médiateurs européens du secteur financier se réunissent régulièrement pour échanger sur les réglementations et les bonnes pratiques. Ces réunions sont l'occasion de discuter de sujets cruciaux tels que la lutte contre la fraude informatique dans les services de paiement. Par exemple, ils examinent comment les fraudeurs exploitent certaines nouvelles technologies pour commettre des fraudes, et **partagent des stratégies pour contrer ces menaces**.

En outre, les médiateurs débattent de la nouvelle directive européenne des services de paiement (DSP3) et de la réglementation des services de paiement (PSP). Ces échanges permettent de mieux comprendre les implications de ces régulations et de **développer des mesures préventives efficaces contre la fraude**.

La digitalisation du traitement des litiges est également un sujet central de ces réunions. Les médiateurs **partagent leurs expériences et leurs innovations en matière de gestion numérique** dans l'objectif d'améliorer l'efficacité et la satisfaction des consommateurs.

Ces rencontres entre médiateurs européens sont utiles à l'harmonisation des pratiques et renforcent la coopération transfrontalière. Elles contribuent à créer **un environnement financier plus sûr et plus transparent pour les consommateurs de toute l'Union européenne**.



Des informations juridiques

Les médiateurs de la consommation jouent un rôle crucial dans la révision de la nouvelle directive européenne sur le règlement extrajudiciaire des litiges (REL) et sa transposition en droit français. Leur contribution se manifeste à plusieurs niveaux.

Révision de la directive européenne

Consultation et expertise : les médiateurs sont consultés par les instances européennes pour apporter leur expertise et leurs retours d'expérience sur le terrain. Leur connaissance approfondie des mécanismes de médiation et des défis rencontrés dans la résolution des litiges de consommation est essentielle pour ajuster et améliorer les dispositions de la directive.

Propositions d'amélioration : les médiateurs soumettent des propositions concrètes pour renforcer l'efficacité et l'accessibilité des mécanismes de REL. Par exemple, ils peuvent suggérer des mesures pour mieux intégrer les nouvelles technologies dans le processus de médiation, ou pour simplifier les procédures afin de les rendre plus accessibles pour les consommateurs.

Échanges et coopération : les médiateurs participent à des réunions avec leurs homologues européens pour échanger sur les bonnes pratiques et les défis communs. Ces échanges permettent d'harmoniser les pratiques et de s'assurer que la directive révisée répond aux besoins de tous les États membres.

Transposition de la directive en droit français

Adaptation des dispositions : la transposition de la directive en droit français implique l'adaptation des dispositions européennes aux spécificités nationales. Les médiateurs sont sollicités pour donner leur avis sur le cadre juridique.

Formation et sensibilisation : une fois la directive transposée, les médiateurs jouent un rôle clé dans la formation et la sensibilisation des professionnels et des consommateurs.

Suivi et évaluation : les médiateurs participent également au suivi et à l'évaluation de la mise en œuvre de la directive. Ils recueillent des données sur l'utilisation des mécanismes de REL et sur la satisfaction des consommateurs, et proposent des ajustements si nécessaire pour améliorer le dispositif.

En conclusion, les médiateurs sont des acteurs dans la révision et la transposition de la directive européenne sur le règlement extrajudiciaire des litiges. Leur expertise et leur engagement contribuent à créer un cadre plus efficace et plus accessible pour la résolution des litiges de consommation, tant au niveau européen que national.



Le renforcement des compétences

Au cours de l'année, nous avons renforcé nos effectifs pour mieux répondre à l'augmentation des saisines due à la suppression du service recours de La Banque Postale le 1^{er} janvier 2023. Entre février et avril 2024, nous avons intégré **trois nouveaux collaborateurs permanents et deux temporaires dans l'équipe médiations bancaires**. Pour rappel, en 2023, les saisines ont augmenté de manière significative (+83 % en réception et +89 % en recevabilité).

Ces nouvelles recrues, choisies pour leurs compétences et leur expertise, ont permis de gérer les flux entrants, mais n'ont pas suffi à résorber le stock de dossiers en attente.

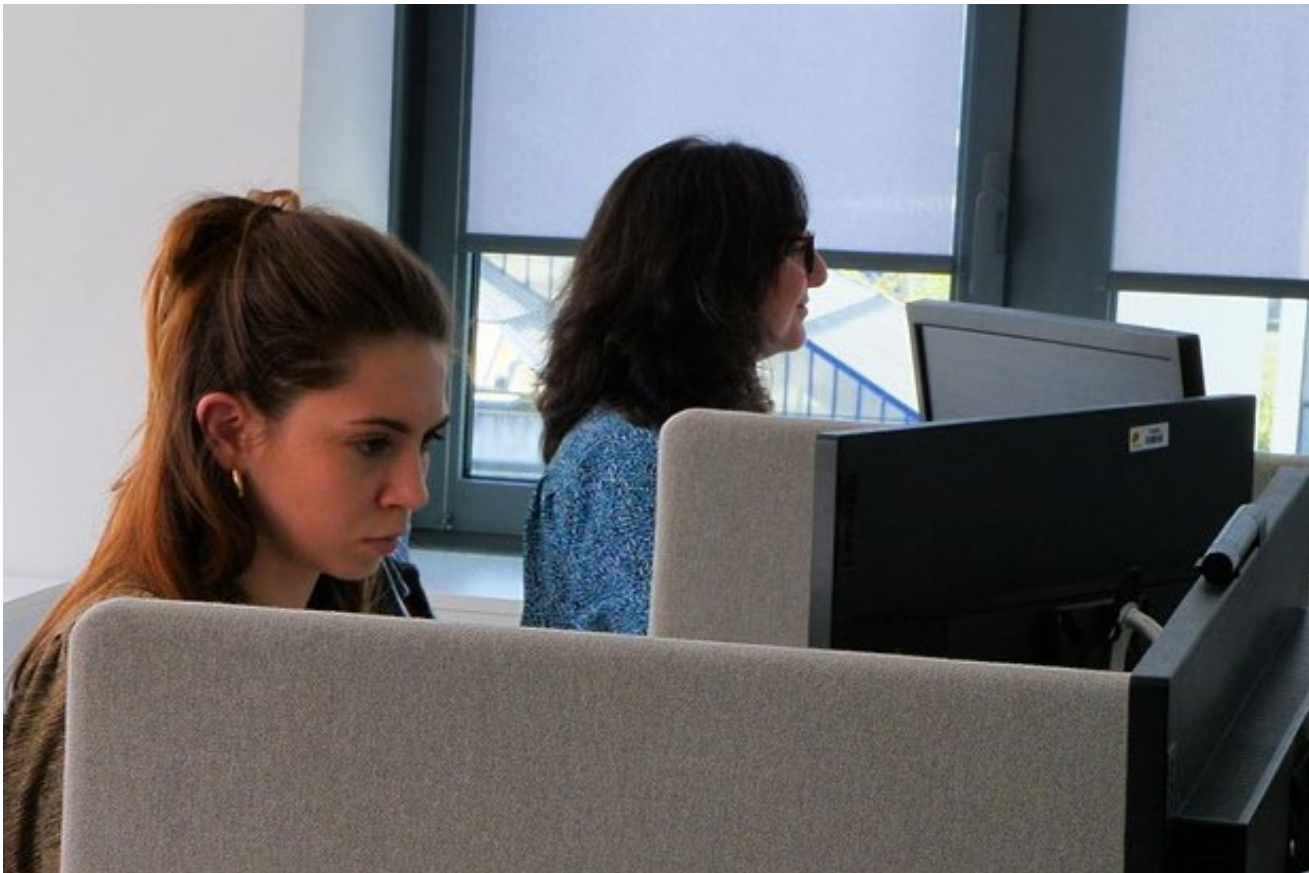
Pour y remédier, nous avons accueilli :

- **Quatre alternants en septembre 2024** (deux dans l'équipe des médiations bancaires et deux dans l'équipe des médiations courrier-colis-chronopost et nouveaux services).
- **Six employés en Contrat à Durée Déterminée (CDD) entre décembre 2024 et début janvier 2025** (trois pour l'équipe des médiations courrier-colis-chronopost et nouveaux services, deux pour l'équipe des médiations bancaires et une assistante administrative).

Le renforcement des effectifs est toujours bénéfique, mais il nécessite du temps pour la formation des nouveaux arrivants. Il était essentiel de planifier et de gérer efficacement cette transition pour minimiser les perturbations et maximiser les avantages.

Depuis la fin de l'année 2024, nous sommes désormais mieux armés pour traiter les dossiers en attente et réduire les délais de traitement.

Pour l'année à venir, nous prévoyons de poursuivre notre engagement en améliorant la productivité afin de répondre aux consommateurs dans un délai de trois mois.



Une formation régulière

Intitulés	Organisme formateur	Périmètre
Le règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation : vers une meilleure protection du consommateur ?	Doctorat à la faculté de droit d'Orléans	Directeur des médiations Courrier-Colis-Chronopost et Nouveaux Services
Formation diplômante de médiateur	Institut de la gestion publique et du développement économique (IGPDE) en partenariat avec l'IFOMENE	Directeur des médiations bancaires
Médiation de la consommation	Institut de la gestion publique et du développement économique (IGPDE)	1 personne
Sensibilisation à la médiation	Institut de la gestion publique et du développement économique (IGPDE)	5 personnes
Actualité du droit de la consommation	Médiatrice de l'Autorité des marchés financiers (AMF) du Club des médiateurs de service au public	16 personnes
Règles et actualités du droit bancaire	GERESO	15 personnes
Offres et dispositifs d'accompagnement des clientèles fragiles	Formation interne	1 personne
Panorama des offres de La Banque Postale	École de la Banque et du Réseau (EBE)	2 personnes
Tous mobilisés contre la fraude	Formation interne	Toute l'équipe
Mini-atelier de formations aux applications digitales et aux outils collaboratifs	Formation interne	Toute l'équipe
Le RGPD pour les nouveaux collaborateurs : règles et bonnes pratiques à adopter	Formation interne	16 personnes
Parcours manager : communication, organisation, réunion et qualité de vie au travail	Formation interne	2 personnes

L'organigramme



MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION
AUPRÈS DU GROUPE LA POSTE,
MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION
AUPRÈS DE LA BANQUE POSTALE



**Secrétaire générale -
Correspondant du DPO**



Assistants
administratives



**Directeur médiation
Banque et assurances**



Responsables
de traitement



Managers -
Responsables
de traitement



Alternantes



Chargées de
traitement



Chargée
de suivi



**Directeur médiation
Courrier - Colis - Chronopost - Nouveaux Services**



Chef de projets
et responsable
de traitement



Responsables
de traitement



Alternantes



Manager -
Responsable de
traitement



Chargée
de suivi



Chargées de
traitement



L'activité 2024 par métier

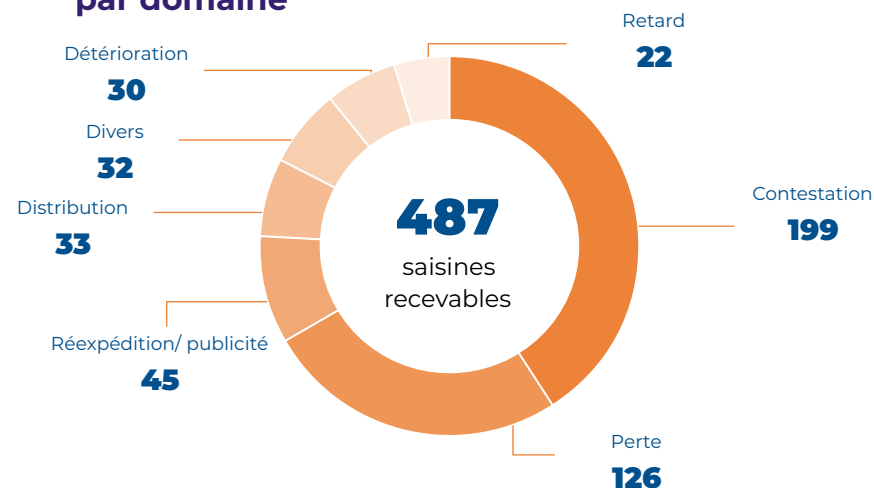
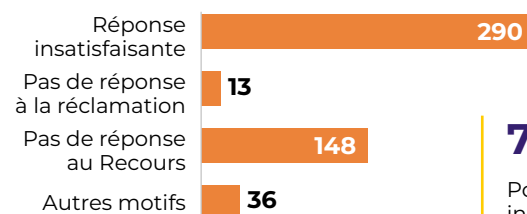
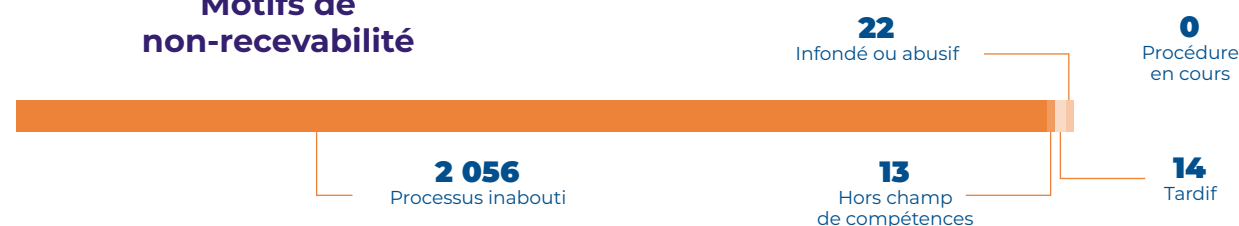
02



Chiffres clés 2024

2 592

saisines reçues

Saisines recevables
par domaineTaux de recevabilité : **19 %****71 %**Pourcentage des saisines
reçues par internetMotifs de
recevabilité**7 %**Pourcentage des médiations
interrompuesMotifs de
non-recevabilité**2 105** au total**375**

médiations traitées*

**174 jours**Délai d'émission moyen
des médiations**73 %**des médiations favorables
ou partiellement favorables
aux consommateurs**89 %**des médiations
acceptées par les
consommateurs

* Propositions de solutions et médiations interrompues

Bilan

La recevabilité des saisines

Le nombre de saisines concernant l'activité courrier **décroit de 6 %** cette année, passant de 2 729 en 2023 à **2 592 en 2024**. Pour mémoire, nous recevions 1 378 saisines en 2022.

Globalement, le nombre de saisines recevables reste élevé par rapport à 2023. L'analyse de cette situation conduit à penser que la médiation de la consommation gagne en visibilité. Le travail réalisé par le professionnel et l'amélioration constante des outils de saisine permettent au requérant de saisir plus facilement mes services.

71 % des saisines reçues sont réalisées par internet, l'outil de saisine à disposition sur mon site internet semblant répondre aux attentes des consommateurs. Le consommateur est guidé afin de formuler sa demande et communiquer les pièces nécessaires. Pour les services de médiation, le dossier est plus cadré, **l'intégration plus rapide, plus directe et plus efficace** dans notre système d'information. Le taux de recevabilité des saisines internet est nettement meilleur : **23 % pour les saisines internet** contre 10 % pour les saisines postales.

Pour 2024, **ce taux de recevabilité est de 19 %** pour l'activité courrier, un taux en baisse depuis 3 ans (33 % en 2022, 24 % en 2023). Un grand nombre de dossiers que je notifie non recevables seront redirigés **par mes services vers l'Instance Recours** du courrier, où une solution pourra être proposée.

Les motifs de recevabilité
et de non-recevabilité

La recevabilité des saisines est conditionnée par le respect d'un **formalisme minimal** exigé par le code de la consommation. Ainsi, le consommateur doit auparavant avoir tenté de résoudre son litige par une réclamation adressée au service client **puis au service de second niveau** du professionnel. La jurisprudence de la CECMC a permis au consommateur d'adresser sa réclamation à d'autres services ; elle est donc valable si elle est formalisée directement auprès d'un directeur d'établissement du groupe La Poste, ce qui se produit régulièrement. **Je constate que ce formalisme, pourtant simple, n'est pas respecté pour de nombreuses saisines.** Dans certains cas, le consommateur me sollicite sans avoir préalablement contacté le professionnel. Sur un trop grand nombre de dossiers, le consommateur indique dans sa saisine avoir été directement orienté vers mes services par un agent d'un bureau de poste sans réclamation préalable. Dans des cas encore bien plus nombreux, le consommateur sollicite le médiateur

de la consommation sans avoir tenté préalablement de recourir au service recours, **service client de second niveau**. Bien que le taux de recevabilité soit faible pour l'activité courrier, le processus de médiation proposé reste effectif. Le passage demandé devant le service recours est positif. En effet, cette étape offre au consommateur une nouvelle chance de voir aboutir favorablement son litige. Par ailleurs, lorsque je notifie la non-recevabilité en demandant au consommateur de solliciter préalablement le service recours, cette nouvelle instruction est réalisée dans un délai d'un mois, délai qui permet de garantir un processus diligent en médiation si le requérant doit de nouveau me saisir.

Les motifs de recevabilité sont principalement de deux natures :

- Le premier, pour **60 %** des dossiers recevables, concerne l'absence de réponse satisfaisante de la part du service recours.
- Dans **30 %** des cas, il n'y a pas eu de réponse du recours, ce qui justifie mon intervention en médiation.

Concernant les motifs de non-recevabilité, 71 % des saisines non recevables sont justifiées par un défaut de sollicitation du service recours, pour **21 %** un défaut de réclamation préalable, enfin **6 %** des saisines non recevables sont justifiées par une sollicitation de mes services trop rapide, sans attendre le délai de deux mois donné au professionnel pour proposer une solution au litige.





Les motifs de saisine

Le principal motif de saisine concerne **les contestations de distribution, 232 litiges** (Distribution + Contestation). Ce chiffre est en diminution puisqu'en 2023 j'avais traité 304 litiges de même nature. Le consommateur déclare ne pas avoir reçu son courrier dans sa boîte aux lettres alors que le professionnel déclare que l'acheminement s'est fait dans des conditions normales de distribution et que, par ail-

leurs, le facteur n'a déclaré aucune problématique particulière de distribution lors de sa tournée. Le motif de saisine pour **perte** retrouve le niveau de 2022. Cette année-là, je comptabilisais **152** dossiers en perte, 90 seulement en 2023 et 126 en 2024. Dans une moindre mesure, les litiges liés au **contrat de réexpédition représentent 45** dossiers, puis **les détériorations, 30 dossiers**, et enfin **les retards, 22 dossiers** (pour lesquels il est souvent nécessaire de rappeler le caractère indicatif des délais d'acheminement).

Vol rendu possible suite à une erreur du professionnel

En un tel cas, la responsabilité postale est engagée sans limitation.

Exemple de médiation

Monsieur S. invoquait la perte d'une lettre recommandée nationale dont il était destinataire. Elle contenait deux passeports renouvelés, pour lui-même et son épouse. Il demandait le remboursement des frais occasionnés soit 176 €, car il avait dû faire refaire les passeports. Il s'inquiétait sur le fait que les passeports perdus puissent être utilisés frauduleusement.

La Poste proposait d'accorder à Monsieur S. la garantie associée à l'envoi (16 €) sur communication de la preuve de dépôt et d'une lettre de désistement de l'expéditeur de ses droits à indemnisation en sa faveur.

Il est apparu que le sac contenant la lettre recommandée avait été volé à la suite d'une faute de l'agent chargé de la collecte du courrier auprès de l'expéditeur. Ni le voleur ni le butin n'ont été retrouvés.

En un tel cas, la responsabilité de La Poste est engagée sans limitation en application de l'article 1240 du Code civil à raison des préjudices en ayant directement résulté.

Il n'a pas été possible de garantir à Monsieur S. que les données contenues dans les documents perdus entretemps invalidés par l'ambassade émettrice ne puissent être utilisées par des tiers qui viendraient à en prendre connaissance. Cependant, le préjudice qui pourrait en résulter demeure purement hypothétique.

J'ai donc proposé à La Poste de rembourser sans condition à Monsieur S. les frais engagés pour la reconstitution des deux passeports.

Non-respect des conditions générales de vente par l'expéditeur

Pas de remboursement possible, mais dédommagement en équité compte tenu d'une fausse indication de distribution de La Poste.

Exemple de médiation

Monsieur L. invoquait la perte d'une lettre recommandée dont il était destinataire. L'envoi contenait des clés. Il mentionnait « une erreur manifeste dans la remise de ce recommandé » pour demander que La Poste prenne en charge les 834 € justifiés. Des frais de remplacement de clés d'appartement avaient dû être engagés à la suite de la distribution tardive de l'envoi le 29 juin 2023, après une première indication de distribution le 17 juin. Craignant un squat de son appartement, il avait dû faire remplacer les clés en urgence.

Le contenu de l'envoi était prohibé en lettre recommandée. L'article 4 des conditions spécifiques de vente de la lettre recommandée stipule : « L'expéditeur s'engage à ne pas insérer de marchandises dans la Lettre recommandée nationale [...] ».

À l'article 2, il était déjà précisé : « La lettre recommandée nationale et la lettre recommandée internationale sont réservées aux envois de correspondance ». Des clés sont à l'évidence des marchandises, ce que l'expéditeur ne pouvait ignorer. Le contenu étant prohibé, La Poste n'était pas tenue d'indemniser.

Accessoirement, la lettre recommandée n'est assortie d'aucune garantie de délai d'acheminement. Il était cependant exact que la fausse indication de distribution en date du 17 juin – expliquée par un « problème de saisie » – avait pu causer une inquiétude réelle à Monsieur L., justifiant le remplacement des clés en urgence pour éviter l'irruption éventuelle de squatteurs dans un appartement vide.

”

Dès lors, compte tenu de l'erreur précédente qui avait incontestablement pu causer un préjudice au destinataire de bonne foi, j'ai estimé équitable que La Poste accorde, à titre exceptionnel, un dédommagement partiel de 100 € à Monsieur L.

Les interruptions de médiation

Les interruptions de médiation restent des situations exceptionnelles, même si elles sont légèrement plus nombreuses qu'en 2023 : je dénombre **14** médiations interrompues par le consommateur, **7** par le groupe La Poste et **4** par mes soins.

Les propositions rendues

En 2024 on dénombre 421 propositions émises concernant l'activité courrier, **375 sur le périmètre consommation** et 46 hors périmètre consommation. Sur les 375 propositions émises, j'observe un taux de **73 % de propositions favorables** ou partiellement favorables dont **12 %** sont des confirmations de la solution proposée par le service client.

69 % des propositions émises sont fondées sur le droit, **6 %** sur l'équité et **2 %** à la fois sur le droit et l'équité. L'équité permet, sans pour autant reconnaître la responsabilité du professionnel, d'accorder une indemnité au consommateur lorsque l'application stricte de la règle de droit aboutit à une solution qui m'apparaît déséquilibrée.

Les délais d'émission des propositions sont encore en hausse par rapport aux années précédentes. En 2022, entre la notification de recevabilité de la sai-

sine au consommateur et l'envoi de la proposition, mes services totalisaient une période de traitement de 50 jours. En 2023, avec la hausse significative des saisines, nous passons à 83 jours. L'année 2024 restant sur un pic d'activité et le stock de dossiers en attente de proposition continuant à s'alourdir, **nous annonçons un délai de 174 jours**. Le renforcement de l'équipe par de nouveaux recrutements et une organisation plus performante des services permettront d'assurer un retour sur une trajectoire plus normalisée en 2025.

Le consommateur accepte la proposition que je lui adresse dans 89 % des cas, seuls **11 %** des propositions font l'objet d'un refus par le consommateur (40 litiges). Ce constat confirme l'utilité et l'efficacité de la médiation de la consommation. Dans la très grande majorité des litiges, le consommateur reçoit une réponse argumentée qui lui permet de solutionner définitivement son litige. Enfin, bien que la proposition n'ait pas de caractère obligatoire, j'observe qu'elle bénéficie d'une forte acceptation par le professionnel.

Le montant des indemnisations

198 propositions ont fait l'objet d'une indemnisation pour un montant moyen de **47 €** et un maximum pour une proposition à **912 €**.



Adressage et distribution du courrier

L'adresse doit être strictement rédigée selon les normes en vigueur pour éviter le retour à l'expéditeur des envois mal adressés.

Exemple de médiation

Mademoiselle P. se plaignait de ne plus recevoir de courriers qu'exceptionnellement depuis plusieurs mois. La Poste me précisait qu'un processus d'« intelligence artificielle » dénommé Reflex repérait et renvoyait directement à l'expéditeur, avant toute tentative de distribution, les courriers qui suivent un ou deux renvois à l'expéditeur par le facteur pour un motif quelconque. En l'espèce, le facteur avait estimé l'adresse incomplète.

J'ai rappelé à Mademoiselle P. qu'elle devait communiquer à l'ensemble de ses correspondants une adresse rédigée *selon les normes en vigueur*, c'est à dire :

« Mademoiselle P.

Appartement XXXX

Bâtiment XXXX

X rue XXX

[CODE POSTAL] [VILLE] ».

Sans inversion, altération, ni omission.

Toute autre rédaction peut causer des problèmes de distribution qui expliquent que des facteurs peu expérimentés ou pris par le temps nécessairement limité dont ils disposent afin de faire des recherches sur la batterie de boîtes aux lettres ou à l'intérieur de la résidence les retournent à leurs expéditeurs. Ces exigences sont exposées dans les conditions générales de vente Courrier-Colis de La Poste (article 4.2) qui reprennent la norme AFNOR XP Z 10-011 propre à l'adressage.

J'ai regretté que Mademoiselle P. n'ait pas eu de réponse précise et d'éléments lui permettant de retrouver une distribution normale de son courrier alors que les facteurs persistaient à retourner les envois mal adressés à leurs expéditeurs. J'ai donc invité La Poste à accorder à Mademoiselle P. un délai de 3 mois à compter de la notification de ma proposition pour faire mettre en conformité son adresse par ses correspondants et reprenne immédiatement, pendant cette période transitoire, une distribution normale.

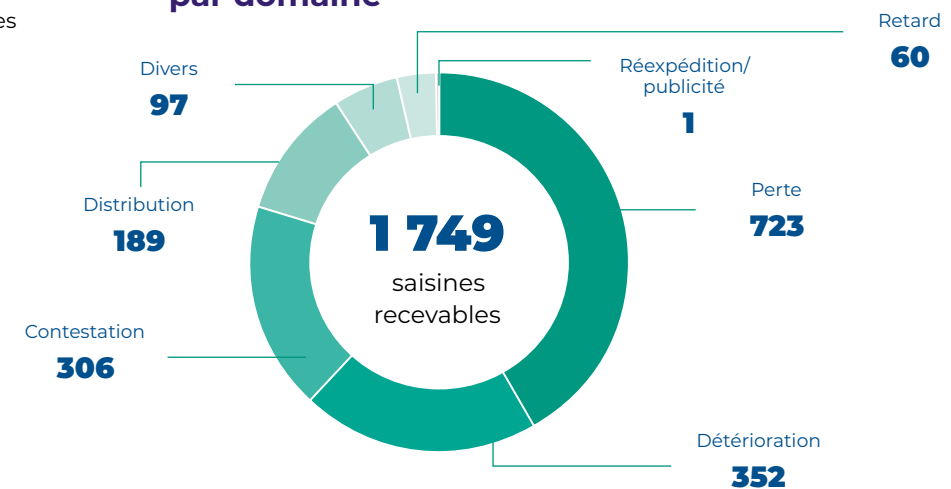


Bien que Mademoiselle P. n'ait pas justifié de préjudice bien défini, cette longue interruption dans la distribution du courrier conjuguée à une absence d'explications claires ont pu lui causer d'importants désagréments. J'ai estimé équitable de proposer de lui accorder un dédommagement de 50 €.

Chiffres clés 2024

5 609
saisines reçues

Saisines recevables par domaine

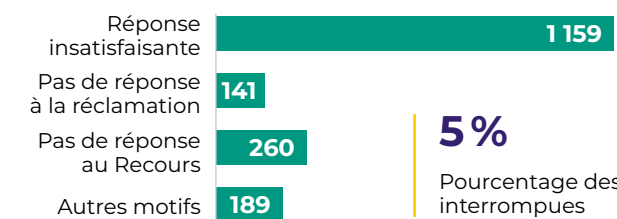


Taux de recevabilité : **31 %**



75 %
Pourcentage des saisines reçues par internet

Motifs de recevabilité



Motifs de non-recevabilité



3 860 au total



1 694
médiations traitées*



180 jours
Délai d'émission moyen des médiations



85 %
des médiations favorables ou partiellement favorables aux consommateurs



97 %
des médiations acceptées par les consommateurs

* Propositions de solutions et médiations interrompues

Bilan

La recevabilité des saisines

En 2024, j'ai reçu **6 177 saisines** pour l'activité colis dont **5 609** sur le périmètre relevant de la consommation. Au total, en 2023, je comptabilisais 5 560 dossiers et en 2022, seulement **2 490**. L'augmentation du nombre de saisines est donc encore importante pour la troisième année consécutive.

Le taux de recevabilité s'élève à 31 % avec 1 749 saisines, il était de 36 % en 2022 et de 41 % en 2023. En 2024, j'ai décidé de renvoyer les saisines systématiquement vers le recours lorsque le litige perdurait après une réponse non satisfaisante du service client de premier niveau. Cette décision a pour objectif de respecter l'organisation et le processus mis en place par le professionnel, mais également d'éviter la constitution d'un stock de dossiers en attente depuis trop longtemps au sein de mes services.

75 % des saisines sont faites par internet, un résultat conforme à l'année précédente et un atout pour un traitement facilité du dossier. Le taux de recevabilité des saisines internet est de **33 %** et de **27 %** pour les saisines **par voie postale**. Le formulaire numérique à disposition sur mon site internet permet de mieux guider le consommateur dans sa demande, tant sur la formulation que sur les pièces à joindre au dossier.

98 % des saisines sont faites directement par le consommateur, un taux identique à l'année dernière.

Détérioration de boîte aux lettres par un agent de La Poste

Responsabilité de La Poste engagée sans limitation. Obligation pour La Poste de prouver sa non-implication pour s'en dégager.

Exemple de médiation

Le litige portait sur la détérioration de la boîte aux lettres de Monsieur T. par un livreur lors de la distribution d'un colisimo de dimensions 34 x 26 x 17 cm. Monsieur T. invoquait la responsabilité du livreur pour demander la prise en charge de la réparation de sa boîte aux lettres. La Poste avait interrogé l'agence Colissimo impliquée qui avait déclaré que la détérioration était préexistante à la livraison.

Pour le reste, il s'agit d'intermédiaire comme les associations de consommateurs, les avocats et protections juridiques.

Les motifs de recevabilité et non-recevabilité

La recevabilité des saisines est justifiée, dans **8 %** des cas, par une absence de réponse à une réclamation, **66 %** des cas par une réponse non satisfaisante des services client, **15 %** par l'absence de réponse du service recours.

La non-recevabilité des saisines s'explique, comme en 2023, par **une part très majoritaire de dossiers qui n'ont pas fait l'objet d'un recours auprès du service client de deuxième niveau**. **17 %** des saisines n'ont pas de réclamation préalable, un résultat encore trop élevé qui traduit la **méconnaissance du processus** par les consommateurs. Cela s'explique également par une orientation du consommateur par un collaborateur au guichet directement vers mes services sans passer par la sollicitation préalable du service client. **642** saisines **se font sans réclamation** préalable.

Enfin, dans **6 %** des cas, la saisine de la médiation est trop rapide, ne respectant pas le délai de deux mois laissé au professionnel pour apporter une réponse argumentée.

Au vu des clichés de la boîte aux lettres de Monsieur T., il ne m'a guère paru douteux que, compte tenu du format du colis (deux des dimensions étaient maximales pour une boîte aux lettres normalisée), l'envoi eût pu être inséré de force dans la boîte aux lettres, causant les dégâts observés sur la serrure et l'axe. L'agence colissimo n'apportait aucune preuve de ce qu'elle avançait. De plus, si la détérioration de la boîte aux lettres avait été préexistante, le livreur aurait alors commis une faute en insérant le colis dans une boîte aux lettres non sécurisée.

J'ai donc proposé que La Poste accorde à Monsieur T. une indemnité de 110 € correspondant au coût du remplacement de sa boîte aux lettres.

Les motifs de saisine

Pour les litiges concernant l'activité colis, nous avons 1 319 propositions émises en 2023 dont 45 % des dossiers portaient sur la perte. En 2024, mon service a formulé **1 694 propositions**, soit 28 % de plus que l'année dernière.

42 % des propositions émises en 2024 et 28 % des saisines recevables reçues en 2024 concernent les problématiques liées à **la distribution et aux contestations de livraison des colis**. Ainsi, le consommateur déclare ne pas avoir reçu son colis alors que le suivi informatique confirme que la distribution s'est faite sans incident et que le facteur confirme avoir livré le colis.

En deuxième lieu, avec **33 % des propositions émises en 2024 et 41 % des saisines recevables reçues en 2024**, on retrouve les motifs de **perte du colis**. Dans un certain nombre de cas, La Poste reconnaît la perte lorsque depuis plus de 40 jours et malgré les recherches, aucune information sur la localisation de celui-ci n'est possible.

Suite à une avarie, La Poste refusait d'indemniser un expéditeur à hauteur de l'indemnisation standard au poids (23 €/kg).

Équité justifiée par les diligences prises par le consommateur.

Exemple de médiation

Monsieur G. invoquait l'avarie d'un colisimo recommandé France sans options, lequel contenait une ancienne pompe à essence et deux globes pour un montant justifié de 400 €. L'envoi étant parvenu détérioré au destinataire, Monsieur G. me sollicitait pour obtenir le remboursement de sa marchandise endommagée sur la base des 23 €/kg, soit 651,36 €.

Le suivi informatisé de l'envoi ne faisait état d'aucune détérioration. La Poste n'avait pas non plus établi de constat d'avarie. Aucune observation à la livraison n'avait été formulée par le destinataire, alors qu'il en avait la possibilité. Rien ne permet-

16 % des propositions émises en 2024 et 20 % des saisines recevables reçues en 2024 concernent la **détérioration des envois**, leur part représentait 32 % en 2023. C'est une évolution positive, car il s'agit de litiges la plupart du temps facilement « évitables ». Je rappelle régulièrement, dans mes propositions de solution, qu'il appartient au consommateur d'emballer son envoi en le calant correctement et en utilisant les matériaux prévus à cet effet, afin d'éviter les aléas toujours possibles d'un traitement industriel de millions de colis par an.

Enfin, **2,5 % des propositions émises en 2024 et 3,4 % des saisines recevables reçues en 2024** concernent **des retards d'acheminement** et **2,9 % des propositions émises en 2024 et 3,2 % des saisines recevables reçues en 2024** concernent des problématiques liées **aux frais de douane**.

tait donc de confirmer que l'avarie était imputable à La Poste et que sa responsabilité pouvait à ce titre être engagée.

Toutefois, Monsieur G. avait complété et étayé son dossier, avec de nouvelles photos du colis. Ces clichés montraient qu'il avait emballé et expédié ces objets de collection dans une boîte rigide et robuste, entourée de plusieurs couches de mousse, puis placée dans un carton de taille moyenne recouvert de scotch, démontrant les précautions prises pour protéger la marchandise.

Compte tenu des preuves fournies démontrant les précautions prises par Monsieur G. pour emballer et expédier son colis, ainsi que du doute persistant sur le partage de responsabilité dans ce litige, j'ai proposé, en équité, que La Poste lui verse un dédommagement de 200 €, soit la moitié de la valeur de la marchandise transportée.

Les propositions rendues

Le délai d'émission des propositions s'élevait à 101 jours en 2023, en forte augmentation déjà par rapport l'année 2022. En 2024, pour les **1 694** propositions formulées, **le délai se dégrade pour atteindre 180 jours** (de la notification de la recevabilité à l'envoi de la proposition). Un résultat qui s'explique par l'accroissement significatif de nos stocks en deux ans suite à l'augmentation massive du nombre de saisines. L'organisation mise en place et les recrutements récents permettront d'inverser la tendance dans les mois à venir.

40 % des litiges se règlent par une rencontre de la volonté des parties. Le fait d'entrer en médiation contribue parfois à aider le consommateur et le professionnel à trouver une issue satisfaisante au litige.

40 % des propositions sont favorables ou partiellement favorables au consommateur. Finalement, seules 15 % des propositions formulées sont défavorables, ce qui justifie amplement la tentative de résoudre son litige à l'amiable.

Les propositions sont rendues sur la base du droit dans 68 % des cas, 2 % en équité et 2 % à la fois sur le droit et l'équité.

Ces éléments expliquent également pourquoi je dénombre seulement **55** propositions refusées par le consommateur, soit 3 % des litiges.

Le montant des indemnisations

En 2024, **les 1299 propositions formulées représentent 292 000 € d'indemnisations proposées.** La moyenne de ces indemnisations est de **225 €** avec un maximum à 2800 €. En 2023, ces chiffres étaient de 928 propositions pour 230 000 €.

Les interruptions de médiation

Comme pour les autres métiers, je constate très **peu d'interruption de médiation**, 3 % de la part du requérant, 2 % par le professionnel et 1 % par la médiation elle-même.

Prise en charge par un guichet de La Poste de colis concurrents

L'expertise du professionnel engage sa responsabilité face au consommateur.

Exemple de médiation

Le litige concernait la prise en charge par La Poste d'un colis DHL que Madame S. affirmait avoir confié à La Poste. Elle demandait le remboursement de la valeur du contenu, justifiée à hauteur de 354,98 €. La Poste proposait d'accorder la moitié de la somme demandée, invoquant la coresponsabilité des parties.

Il n'était pas contesté que la guichetière du bureau de poste expéditeur avait délibérément accepté le colis litigieux portant de manière visible un bordereau de transport DHL. Elle ne pouvait pas ignorer qu'il ne s'agissait pas d'un envoi postal. La Poste n'avait diligenté aucune enquête pour éclaircir les conditions de cette remise ni retrouver l'envoi perdu. En un tel cas, j'ai rappelé que la responsabilité du professionnel prime sur celle du consommateur de bonne foi. Il incombe donc à La Poste de réparer intégralement le préjudice subi par l'expéditrice de l'envoi que son agent de guichet avait accepté à tort.

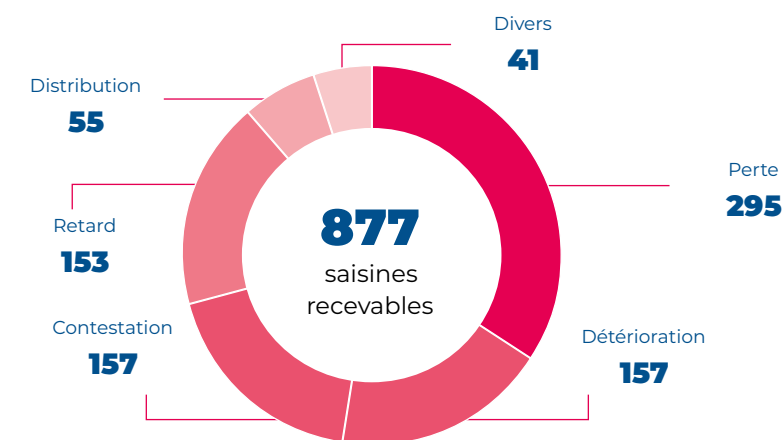


J'ai donc proposé à La Poste d'accorder une suite favorable à la demande de Madame S. à hauteur du quantum du préjudice justifié, 354,98 €.

Chiffres clés 2024

1 838
saisines reçues

Saisines recevables par domaine



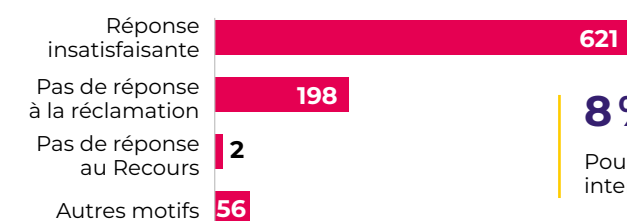
Taux de recevabilité : **48 %**



82 %

Pourcentage des saisines reçues par internet

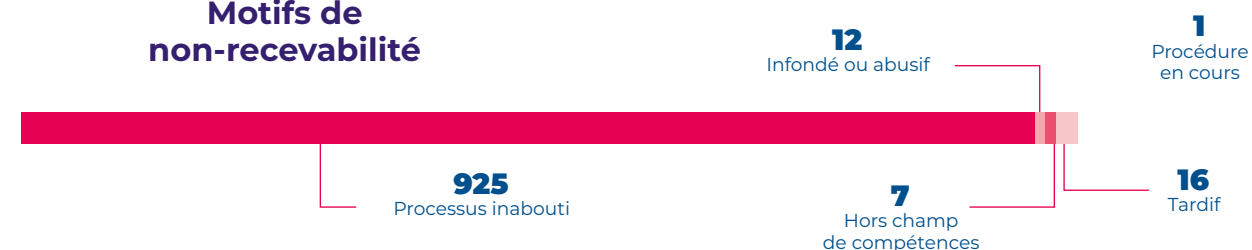
Motifs de recevabilité



8 %

Pourcentage des médiations interrompues

Motifs de non-recevabilité



961 au total



764

médiations traitées*



162 jours

Délai d'émission moyen des médiations



83 %

des médiations favorables ou partiellement favorables aux consommateurs



97 %

des médiations acceptées par les consommateurs

* Propositions de solutions et médiations interrompues

Bilan

La recevabilité des saisines

Depuis 3 ans, j'observe une progression régulière du nombre de saisines : 812 en 2022, 1263 en 2023 et **1838 en 2024 en hausse de 45 %**.

La diversification des prestations proposées par Chronopost et la facilitation de l'accès au médiateur sont à l'origine de l'augmentation des saisines.

Le taux de recevabilité est de **48 %**, après avoir atteint 68 % en 2023, revenant au niveau enregistré en 2022. Le taux est meilleur que sur l'activité colis et courrier, l'accès à la médiation étant facilité par l'absence d'un service client de deuxième niveau.

Non-respect des formalités douanières par un vendeur étranger

Exemple de médiation

Monsieur S. contestait les droits et taxes perçus à hauteur de 19,90 € par la société Chronopost au titre d'un envoi import EMS en provenance de Grande-Bretagne dont il était destinataire.

Il affirmait avoir déjà payé les droits de douane afférents à l'envoi auprès de l'expéditeur britannique. Il ne comprenait pas que Chronopost les lui ait réclamés une seconde fois. Il en demandait le remboursement majoré de 300 € au titre de l'article 700 du code de procédure civile, soit un total de 319,90 €.

La société Chronopost renvoyait Monsieur S. sur le vendeur britannique.

Il ressortait des documents versés par le transporteur que l'expéditeur britannique, qui avait effectivement perçu les droits de douane exigibles dès la commande de Monsieur S., ne s'était pas conformé aux dispositions internationales régissant le « guichet unique » permettant de payer les droits de douane dès la commande.

Ainsi, je suis compétent pour traiter le litige dès l'issue du traitement de la première réclamation formulée par le consommateur.

L'activité Chronopost affiche le meilleur taux de saisine internet avec un résultat de **82 %**. C'est un élément satisfaisant qui permet d'améliorer l'efficacité du traitement de ces litiges et une prise en charge simplifiée.

Dans plus de 90 % des cas, les saisines me sont adressées directement par le consommateur, sans intermédiaire. Dans les autres cas, les saisines sont adressées par des avocats, protections juridiques, associations de consommateurs.

Il devait en effet fournir le colis pour présentation à la douane avec une facture comportant un numéro IOSS et enregistrer informatiquement la déclaration du colis dans le système d'information du transporteur, ce qu'il n'avait pas fait.

En conséquence, le colis entraînait automatiquement dans la catégorie des envois taxables à l'arrivée et il était impossible de le lui remettre sans paiement des droits et taxes.

J'ai regretté que ces informations n'aient pas été communiquées à Monsieur S. lors du traitement des réclamations qui ne s'était traduit que par l'envoi de lettres types inappropriées et non pédagogiques.



La faute du vendeur ne saurait être reportée sur le transporteur. En l'espèce, j'ai estimé équitable qu'un dédommagement soit accordé à Monsieur S. pour défaut d'information.

Je lui ai enfin rappelé qu'un médiateur n'est pas un juge, un processus de médiation n'était pas une procédure judiciaire, et donc que les dispositions de l'article 700 du code de procédure civile ne peuvent s'appliquer.

Les motifs de recevabilité et non-recevabilité

Du fait de l'absence de service client de deuxième niveau, le principal motif de non-recevabilité est l'absence de réclamation préalable pour **79 %** des cas. L'autre motif de non-recevabilité, pour la part restante, concerne une sollicitation de mes services dans un délai inférieur à deux mois après le dépôt de la réclamation.

Le premier motif de recevabilité est une réponse à la réclamation ne donnant pas satisfaction. J'attire l'attention du professionnel sur le deuxième motif qui concerne l'absence de réponse du service client dans le délai de deux mois imparti.

Les motifs de saisine

La première cause de saisine en 2024 concerne la perte, avec **25 %** de propositions formulées, **34 %** des recevables reçus.

En 2023, 28 % des saisines portaient sur une avarie totale ou partielle du colis. En 2024, sur les **764** propositions formulées, la part de ce type de litige retombe à **18 %**. Régulièrement, je suis amené à rappeler que le consommateur est responsable de la préparation et de la qualité de l'emballage. Dans de nombreux cas, l'objet à acheminer n'est pas correctement calé et protégé avec le matériel adéquat. Dans certains cas et dans le doute d'un emballage suffisamment renforcé, le consommateur pourra malgré tout être indemnisé, notamment lorsque les photographies démontrent des conditions de manipulations anormales de la part du transporteur.

La plupart du temps, le consommateur fait appel à Chronopost pour garantir un délai de livraison rapide avec un engagement. C'est régulièrement la prise en compte du critère d'urgence qui dirige le choix du consommateur. Ainsi, la part des propositions concernant un retard reste stable et passe de 23 % en 2023 à **22 %** en 2024.

La part des litiges concernant les contestations des modalités de livraison augmente de **15 % à 18 % en 2024**. Certains consommateurs se plaignent d'une distribution du colis qui n'est pas faite à leur domicile comme programmé, mais en Point relais. Ceci ouvre droit à une indemnisation dans la plupart des cas. Dans d'autres litiges, le Point relais choisi pour la livraison n'est plus disponible et la livraison se fait dans un autre Point relais, parfois plus éloigné. Je rappelle que les conditions générales de vente précisent que « dans l'hypothèse où le relais pickup de destination serait indisponible lors de la livraison, le colis sera mis à disposition du destinataire dans l'un des relais pickup le plus proche », une notification est dès lors adressée au destinataire lui précisant la nouvelle adresse de livraison.

Les propositions rendues

764 litiges ont fait l'objet d'une proposition, **44 %** des propositions sont favorables ou partiellement favorables au consommateur, et **30 %** sont des confirmations de solutions proposées par le service client.

Les propositions formulées s'appuient dans **74 %** des cas sur l'application de la règle de droit uniquement, **13 %** sur le droit et l'équité et **13 %** sur l'équité uniquement.



Non-respect de la distribution à domicile d'un envoi Chronopost

Monsieur T. déplore la distribution de son colis dans un Point relais à 45 min de chez lui alors qu'il était présent à son domicile le jour de la distribution.

Exemple de médiation

Monsieur T. attendait la distribution de son Chronopost à son domicile depuis 8h du matin, comme d'habitude recevant des colis Chronopost toutes les semaines. Le livreur a appelé à 9h en précisant qu'il n'avait pas de réseau. Malgré plusieurs tentatives, Monsieur T. n'a pas réussi à le joindre de nouveau et a découvert 4 jours plus tard que le livreur avait déposé le colis dans un Point relais à 45 min de chez lui. Monsieur T. n'a jamais validé ce dépôt et il a dû aller le récupérer à ses frais.

Monsieur T. demandait donc une sanction contre le livreur, ainsi qu'un dédommagement qu'il ne chiffrait pas.

J'ai tout d'abord rappelé à Monsieur T. que la médiation de la consommation est une entité indépendante de règlement extrajudiciaire des différends et qu'elle n'était pas habilitée à présenter des excuses au nom de Chronopost ni à demander des sanctions à l'encontre des collaborateurs

du professionnel. Dans le cadre de la médiation, Chronopost a bien pris acte que Monsieur T. contestait avoir donné l'instruction au livreur de déposer son colis dans un Point relais, de plus aussi loin de chez lui. Par conséquent, Chronopost a profité de cette saisine pour informer le responsable de l'agence concernée du mécontentement de Monsieur T. pour que cela ne se reproduise pas.

Toutefois, la demande de dédommagement formulée par Monsieur T. était irrecevable n'étant ni chiffrée ni justifiée. En regard de ses conditions générales de vente, Chronopost n'est pas responsable de la prise en charge d'un préjudice immatériel ou indirect, quelle qu'en soit la cause.

Cependant, dans le cadre de cette médiation, Chronopost était disposée, à titre commercial, à indemniser Monsieur T. des frais de port dont il se serait acquitté auprès de son expéditeur, sur présentation d'un justificatif.

”

J'ai donc formulé la proposition de solution que Chronopost rembourse les frais de port payés par Monsieur T. au titre du règlement de ce litige.

La recevabilité des saisines

Concernant les délais d'émission des propositions, en 2022, mes services parvenaient à traiter les dossiers en 58 jours, en 2023 la moyenne passait à 102 jours, déjà au-delà du délai de 90 jours prévus par les textes qui régissent la médiation de la consommation. Comme pour les autres métiers, en 2024, la durée d'émission des propositions s'est dégradée pour atteindre **162 jours**.

Comme pour l'activité courrier et colis, l'année 2025 sera une année de retour à une maîtrise de nos stocks et une amélioration nette de nos délais de traitement.



Limitation de l'indemnisation par rapport à la valeur du contenu en l'absence d'une assurance ad valorem.

Monsieur L. demandait un dédommagement de 1 693 € pour la perte de deux colis Chronopost, mais l'indemnisation a été limitée à la valeur des fauteuils contenus, soit 799,99 €, conformément aux conditions de Chronopost.

Exemple de médiation

Monsieur L. invoquait la perte de deux envois Chronopost, chacun contenant un fauteuil d'une valeur respective de 449,99 € et 799,99 €. Aucune assurance ad valorem n'avait été souscrite pour couvrir la valeur de ces envois en cas de perte ou d'avarie. Les deux colis n'étant pas arrivés à destination, Monsieur L. me sollicitait pour obtenir un dédommagement correspondant à son préjudice total, soit 1 693 €, frais de port inclus.

Dans ce dossier, la société Chronopost reconnaissait la perte du 1^{er} colis, tandis que le second avait été livré en retard. L'entreprise était donc prête à respecter ses engagements contractuels envers son client. Ainsi, s'agissant de la perte ou de l'avarie d'une marchandise, les Conditions générales de vente de Chronopost applicables à cet envoi, ainsi que les dispositions du droit commun du transport (article 22.1), stipulaient que l'indemnité était bien limitée à la valeur du contenu.

”

J'ai donc proposé que la société Chronopost verse la somme de 852,55 €, frais de port inclus, correspondant à l'indemnité pour le premier colis perdu, ainsi que 42,46 € pour le remboursement des frais de port en raison du retard de livraison du second colis.

Le contrat type précise que : « Le transporteur est tenu de verser une indemnité pour la réparation de tous les dommages justifiés dont il est légalement tenu pour responsable, résultant de la perte totale ou partielle ou de l'avarie de la marchandise. Hors les cas de dol et de faute inexcusable du transporteur, l'indemnisation du préjudice prouvé, direct et prévisible, s'effectue dans les limites suivantes :

- Pour les envois inférieurs à trois tonnes, cette indemnité ne peut excéder 33 € par kilogramme de poids brut de marchandises manquantes ou avariées pour chacun des objets compris dans l'envoi, sans pouvoir dépasser 1 000 € par colis perdu, incomplet ou avarié, quels qu'en soient le poids, le volume, les dimensions, la nature ou la valeur ».

En vertu de ces dispositions, pour un colis de 30 kilogrammes, l'indemnisation peut théoriquement atteindre 999 €, mais il s'agit d'un plafond soumis à la présentation d'un justificatif. Dans ce cas précis, la facture transmise indiquait que la valeur du fauteuil contenu dans l'envoi était de 799,99 € au jour du sinistre. L'indemnisation due par Chronopost était donc limitée à la valeur du contenu.

Le montant des indemnisations

En 2002, le montant des indemnisations atteignait 102 000 €, en 2023 elles progressaient à 135 000 €. 2024 confirme la tendance à une augmentation pour atteindre les **186 000 €** (216 000 € au total en prenant en compte le périmètre consommation et hors consommation), soit une hausse de **38 %**. **516 propositions ont fait l'objet d'une indemnisation** avec une moyenne de **361 €**, et un maximum à 8248 €.

Les interruptions de médiation

4 % des saisines sont interrompues à l'initiative du requérant, 3 % à l'initiative de La Poste et 1 % à mon initiative.

Bilan

Les nouveaux services offerts et déployés par le groupe La Poste poursuivent leur développement. Lors de la réunion annuelle entre le Président Philippe Wahl et les associations de consommateurs le 4 décembre 2025, 3 activités ont pu être présentées.

Pour la grande majorité de ces activités, je suis compétent pour connaître des litiges entre le professionnel et le consommateur. Je constate que dans ces structures les réclamations sont traitées au premier niveau de façon efficace, peu de litiges remontent jusqu'en médiation de la consommation.

Tout d'abord, **le portage de repas à domicile**, présent dans de nombreuses communes et distribuant plusieurs centaines de milliers de repas par an. Les associations de consommateurs ont fait part de leur intérêt pour cette prestation, exprimant le fait que cette mission est encore trop peu connue sur le territoire, mais qu'elle apporte satisfaction.

L'autre activité présentée concerne **la filiale Veligo**, qui propose la location de vélos électrique en Île-de-France. Là encore, les réclamations sont traitées au premier niveau, seuls quelques litiges remontent en médiation principalement concernant des vols de vélos ou de batteries.

Enfin, la troisième activité présentée concerne le **Code de la route**, une mission que le groupe La Poste assure sur l'ensemble du territoire national. Là encore, peu de litiges remontent en médiation de la consommation ; je relève toutefois quelques problématiques et litiges concernant les convocations au passage de l'examen avec des incompréhensions et des demandes de remboursement.

La recevabilité des saisines

Au total, je comptabilise **46 saisines pour l'ensemble des nouveaux services sur l'année 2024** ; **80 %** de ces dossiers sont recevables. Le taux de recevabilité était de 66 % en 2023, pour un volume équivalent de saisines. J'ajoute que l'accès à la médiation est simplifié puisqu'il n'y a pas de service client de second niveau, le nombre de réclamations peu élevé ne le justifiant pas.

Le traitement de ces litiges est facilité par la forte utilisation par le consommateur des formulaires de saisine internet, **80 %** des saisines se faisant sous cette forme pour seulement **20 %** en format papier.

Les motifs de recevabilité et non-recevabilité

Dans quasiment 100 % des cas, la saisine est motivée par une réponse non satisfaisante du service client concerné.

Les motifs de non-recevabilité concernent essentiellement le défaut de réclamation préalable **44 %** des saisines. **Pour 11 % des saisines, il s'agit de réclamations trop récentes**, le professionnel n'a pas le temps d'apporter une réponse suffisamment qualitative au consommateur. Enfin, je suis sollicité régulièrement pour des litiges qui concernent La Poste Mobile, que j'oriente vers la médiation des communications électroniques.

Les motifs de saisine

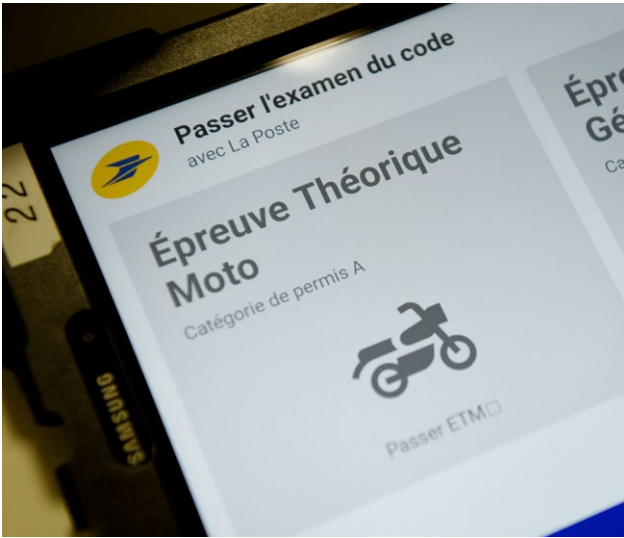
Les motifs de saisine sont très différents d'une activité à une autre. Pour le Code de la route, il peut s'agir du remboursement de la convocation pour le passage de l'examen. Concernant Veligo, lorsqu'il s'agit d'un vol de batterie, la saisine est souvent motivée par la question du remboursement à neuf d'une batterie qui ne l'était plus.

Les propositions rendues

Sur les 24 propositions émises, 2 ont fait l'objet d'un refus par le consommateur, soit un pourcentage de 8 %. La majorité des propositions est fondée sur le droit, **33 %** d'entre elles, **8 %** en équité et pour le reste en droit et en équité.

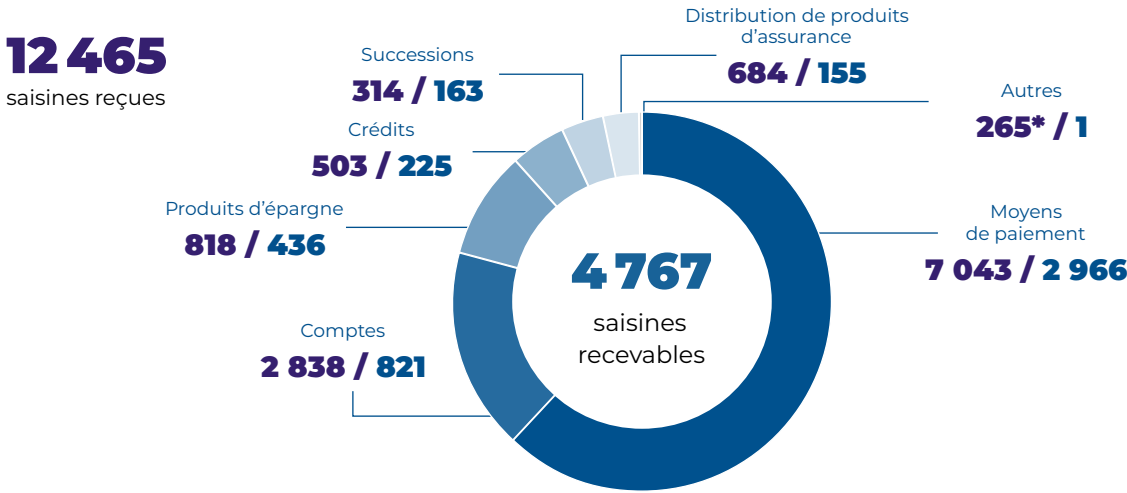
Le montant des indemnisations

La valeur des indemnisations s'élève à 659 € avec une moyenne à 110 € et un maximum à 340 €.



Chiffres clés 2024

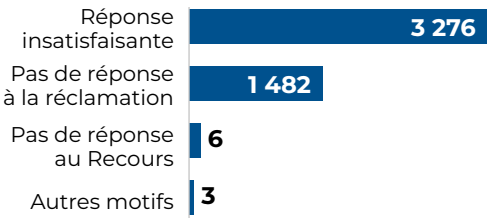
Saisines reçues / recevables par domaine



Taux de recevabilité : **38 %**

50 %
Pourcentage des saisines reçues par internet

Motifs de recevabilité



2 %
Pourcentage des médiations interrompues

Motifs de non-recevabilité



7 698 au total

4 949
médiations traitées**

204 jours
Délai d'émission moyen des médiations

44 %
des médiations favorables ou partiellement favorables aux consommateurs

85 %
des médiations acceptées par les consommateurs

* En raison de la volumétrie, les motifs ne sont plus systématiquement renseignés pour les saisines non recevables
** Propositions de solutions et médiations interrompues

Contexte et bilan

Les demandes et entrées en médiation

Avec **12 465 demandes**, l'activité de la médiation de la consommation bancaire a été fortement soutenue en 2024, soit une moyenne mensuelle de 1 039 demandes.

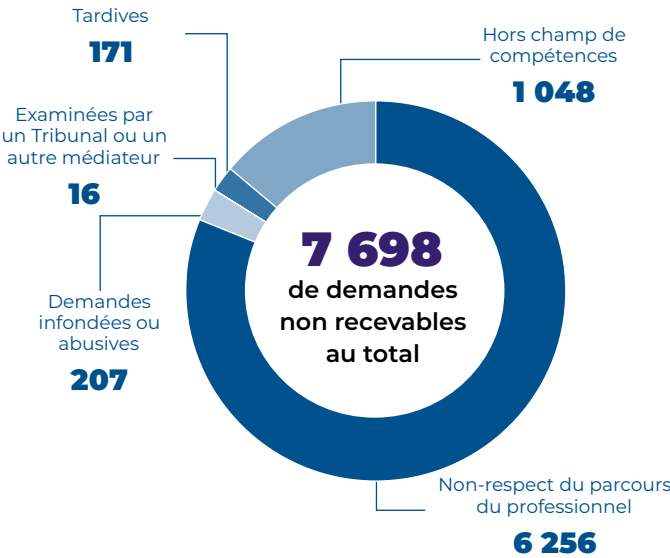
La recevabilité est passée de 42 % à 38 %. La baisse de 10 % des demandes conjuguée à la baisse du taux de recevabilité a eu pour conséquence une diminution de 17 % du nombre d'entrées en médiation de la consommation. Celui-ci s'est établi à **4 767 demandes orientées recevables** (5 737 en 2023).

Comme par le passé, **95 % des demandes sont adressées directement par les consommateurs** sans intermédiaire, la procédure de saisine du médiateur de la consommation étant relativement claire et simple d'accès. Les saisines indirectes (5 % des saisines reçues) sont essentiellement adressées par des avocats ou conseils juridiques (33 %), des tuteurs, curateurs ou mandataires y compris les membres de la famille (45 %) et des associations de consommateurs (12 %). Concernant le taux d'envoi des dossiers par voie digitalisée, celui-ci est en nette croissance avec une demande sur deux qui est adressée par le formulaire de saisine disponible sur le site du médiateur de la consommation.

En revanche, bien que les requérants soient invités à vérifier les critères de recevabilité par un questionnaire accessible sur le site précité, **trop de demandes de médiation parviennent alors que le parcours de réclamation tel que défini par le professionnel n'est pas abouti** (pas de réclamation préalable ou demande de médiation prématurée au regard de la date de réclamation sans réponse).

À noter en revanche que les dossiers parvenus par le formulaire en ligne affichent une recevabilité supérieure de 8 points.

Les motifs de non-recevabilité des 7 698 demandes de consommation non pris en médiation se répartissent ainsi :



Est également remarquable, **le nombre d'envois ne relevant pas de mon champ de compétences.** Ils concernent des demandes d'informations, des erreurs de destinataire pour des actes de gestion, des litiges commerciaux avec un tiers dont je ne suis pas le médiateur, tout comme des saisines qui relèvent notamment du périmètre du médiateur de l'assurance.

Les médiations traitées

Sur les 4 949 médiations clôturées en 2024, mon équipe a ainsi réussi à traiter jusqu'à leur terme **4 836 médiations de consommation, soit une hausse de 23 % par rapport à l'année 2023**, année qui marquait déjà une augmentation de plus de 32 % par rapport à l'année précédente.

Je précise que 113 saisines de consommateurs (2 %) ont été interrompues, soit à l'initiative des requérants (67), soit de la mienne (45) ou des professionnels (1).

En ayant traité près de 1 000 dossiers supplémentaires par rapport à l'année précédente, le nombre de médiations ouvertes en fin d'année n'a diminué que de 200 par rapport au début de l'année.

En dépit d'un engagement très soutenu et du renforcement de l'équipe, la durée moyenne de médiation par rapport à l'année passée s'est accrue pour atteindre une moyenne de 204 jours.. **Un peu moins d'un dossier sur trois (30 %) est traité dans les délais réglementaires de 90 jours.**

Cette dégradation des délais de traitement s'explique par le nombre de médiations de la consommation reçues en 2023 restant à analyser en 2024 (3 101) et un niveau soutenu des demandes acceptées en médiation en 2024. À noter toutefois que sur les seuls dossiers reçus en 2024, 1 271 propositions ont été notifiées dans un délai moyen de 90 jours.

En 2024, j'observe que **44 % des médiations sont favorables** ou partiellement favorables aux consommateurs et 85 % les acceptent.

À noter que parmi les propositions uniquement favorables ou partiellement favorables aux consommateurs, 1 143 (56 %) sont résolues du fait de la rencontre de la volonté des parties.

En 2024, **2 788 propositions ont été défavorables aux consommateurs** (+157 %). Cette hausse s'explique par la capacité du professionnel à apporter les preuves de l'autorisation et de l'authentification forte des opérations bancaires (par carte, par virement), ainsi que de la validité des enrôlements de nouveaux appareils.

Enfin, les professionnels n'ont pas indiqué avoir refusé de propositions cette année. Seuls les refus des consommateurs n'ont donc pas été mis en œuvre.

Cette même année, sur les 4 836 médiations de consommation abouties, **1 562** (contre 1 739 en 2023) **ont donné lieu à un versement financier**, soit en suivant ma proposition, soit à l'initiative des professionnels dans le cadre de la médiation. **Le montant total de ces versements s'élève à 1,553 million d'euros**, avec une moyenne arrondie par dossier de 1 000 €, contre 1 500 € l'année précédente. Plus d'une proposition sur deux a concerné les moyens de paiement, près d'une sur quatre le fonctionnement du compte (remboursement de frais notamment).

Approche par entités juridiques concernées par les différends

Sur les 12 465 saisines reçues en 2024, 93 % relevaient de différends avec La Banque Postale (11 599). Les 866 autres concernaient des filiales. 235 (169 en 2023) d'entre elles ont été recevables, dont 63 pour La Banque Postale Consumer Finance et 129 pour Ma French Bank, le reste étant réparti sur les entités Domiserve (14), Louvre Banque Privée (13), Louvre Banque Privée Immobilier Conseil (1), Easybourse (6), la SOFIAP (1) et quelques filiales d'assurances dommages et responsabilités civiles (3) et prévoyance (5) sur des problématiques de distribution ou de conseils lors de la contractualisation.

4 657 médiations ont abouti en 2024 dans le cadre de litiges entre La Banque Postale et les consommateurs, le reste des propositions émises (179) concernant les filiales.

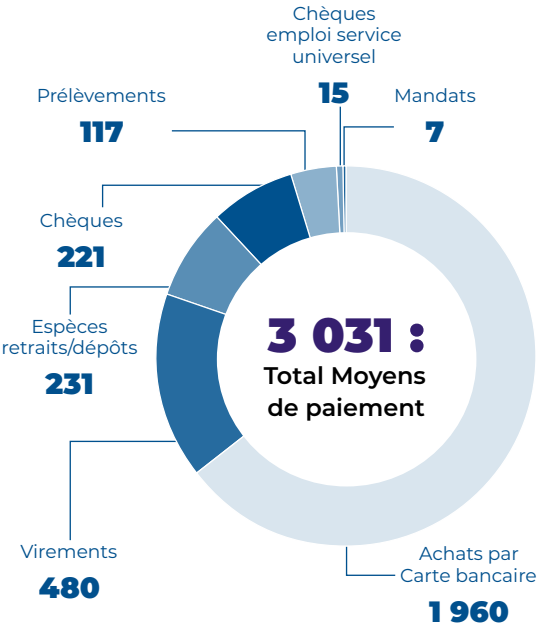
À la suite d'échanges sur l'évolution des saisines relevant de filiales, j'ai, au cours de l'année, pu être amené à leur faire des recommandations d'amélioration. Au regard des informations remontées depuis ces échanges et de la prise en compte de mes propositions, j'ai estimé qu'il n'était pas nécessaire d'émettre d'autres recommandations à leur attention.

Aussi cela justifie, outre l'importance du nombre de médiations, pourquoi le rapport 2024 reste principalement concentré sur la maison mère La Banque Postale. Les données des filiales sont donc à considérer de manière marginale, bien qu'intégrées dans les différents tableaux retranscrits dans la suite de mon rapport.



Grandes typologies de litiges en 2024

Moyens de paiement



Comme défini par La Banque de France, «les moyens de paiement sont l'ensemble des instruments mis à disposition des agents économiques pour régler leurs dépenses par transfert d'argent ». Dans le présent rapport, **les « agents économiques » sont uniquement les consommateurs.**

Le **développement du commerce en ligne** a entraîné l'essor des paiements notamment par carte, par téléphone, par montre connectée et/ou par virement via les applications bancaires et sites de Banque en ligne (BEL). Parallèlement à cette croissance des flux et opérations réalisées via les outils numériques, les banques, et en première ligne les consommateurs, se retrouvent **exposés aux fraudes et escroqueries.**

La **réglementation a été renforcée.** L'**authentification forte** exigée par la deuxième directive européenne sur les services de paiement (DSP2) **permet ainsi aux clients des établissements bancaires d'accéder de manière sécurisée à leurs comptes en ligne et de réaliser des opérations engageantes** par carte bancaire et sur leur BEL ou applications bancaires dans des conditions de sécurité renforcée.

J'ai pu observer que **les établissements de crédit dont je suis le médiateur de la consommation, principalement La Banque Postale, Ma French Bank et Louvre Banque Privée, avaient mis en œuvre les mesures nécessaires au respect de leurs obligations réglementaires en la matière.**

Pour autant, les **escroqueries par hameçonnage** et par **spoofing** sont toujours à un niveau élevé et ont perduré. Les escroqueries restent le **premier motif de saisine pour les moyens de paiement** (achats par carte bancaire, virements, retraits d'espèces) suivi par la falsification de chèques et chéquiers dérobés avec parfois participation active ou passive des bénéficiaires.

À noter que, comme le souligne l'Observatoire de la sécurité des moyens de paiement (OSMP) dans son communiqué de presse du 21 janvier 2025 faisant suite à la présentation des statistiques de fraude du premier semestre 2024, « le Mécanisme d'Authentification des Numéros (MAN), déployé par les opérateurs téléphoniques en France en application de la **loi Naegelen** (Loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux), est effectif depuis octobre 2024 pour les appels entre lignes fixes. Le MAN a été étendu en janvier 2025 à la majorité des appels depuis et vers des numéros de téléphone mobile. Cette extension **contribue à faire baisser l'usage du spoofing** (usurpation par le fraudeur d'un numéro légitime, comme celui d'une banque ou d'une administration, pour mettre en confiance la victime) **et à réduire ainsi la fraude par manipulation.** »

Constatant, par ailleurs, un nombre croissant de litiges relatifs à des achats ou des retraits d'espèces par carte, il m'est apparu important d'émettre une première recommandation dont l'objectif est d'accroître la **surveillance des opérations d'augmentation de plafond de carte bancaire ou de retrait.** En effet, effectuées sur la Banque En Ligne du client, qu'elles soient demandées par une tierce personne (le fraudeur) ou le client lui-même (à la demande du fraudeur), ces modifications peuvent contribuer à la réalisation des opérations frauduleuses et avoir un effet significatif sur le montant du préjudice.

Pour protéger et alerter les consommateurs, j'ai également émis une deuxième recommandation qui consiste à **renforcer le processus et les informer sur les risques d'escroquerie en cas de crédit d'un chèque.** Constatant un défaut d'information du client lors des remises de chèques, j'ai présenté une troisième recommandation afin de **prévenir la clientèle de l'absence d'une vérification contradictoire lors de la remise à l'encaissement de chèque(s) déposé(s) dans l'urne d'un bureau de poste et de ses conséquences.**

Autre origine des différends analysés, **les prélèvements contestés** sont pour l'essentiel la conséquence de pratiques commerciales trompeuses de distributeurs tiers pour lesquelles la justice a été saisie et dont les consommateurs et les banques sont victimes.

En complément des actions de sensibilisation menées par la banque pour lutter contre les escroqueries, je relève que les augmentations de plafonds réalisées en ligne pourraient avoir un impact significatif sur le montant de la fraude.

Exemple de médiation

Monsieur D. a sollicité la banque pour le remboursement d'un montant de 12 000 €, à la suite d'opérations contestées effectuées avec les coordonnées de sa carte bancaire.

Il affirme ne pas être à l'origine de ces transactions, mais reconnaît avoir reçu un appel d'une personne se présentant comme un agent du service fraude de la banque, l'informant d'une tentative d'achat sur son compte. En complément du blocage de l'opération, pour sécuriser ses avoirs et remplacer rapidement sa carte, l'interlocuteur a invité Monsieur D. à la remettre à un coursier, ce qu'il a fait. Peu après, Monsieur D. a constaté que cinq retraits et un achat avaient été effectués avec sa carte bancaire.

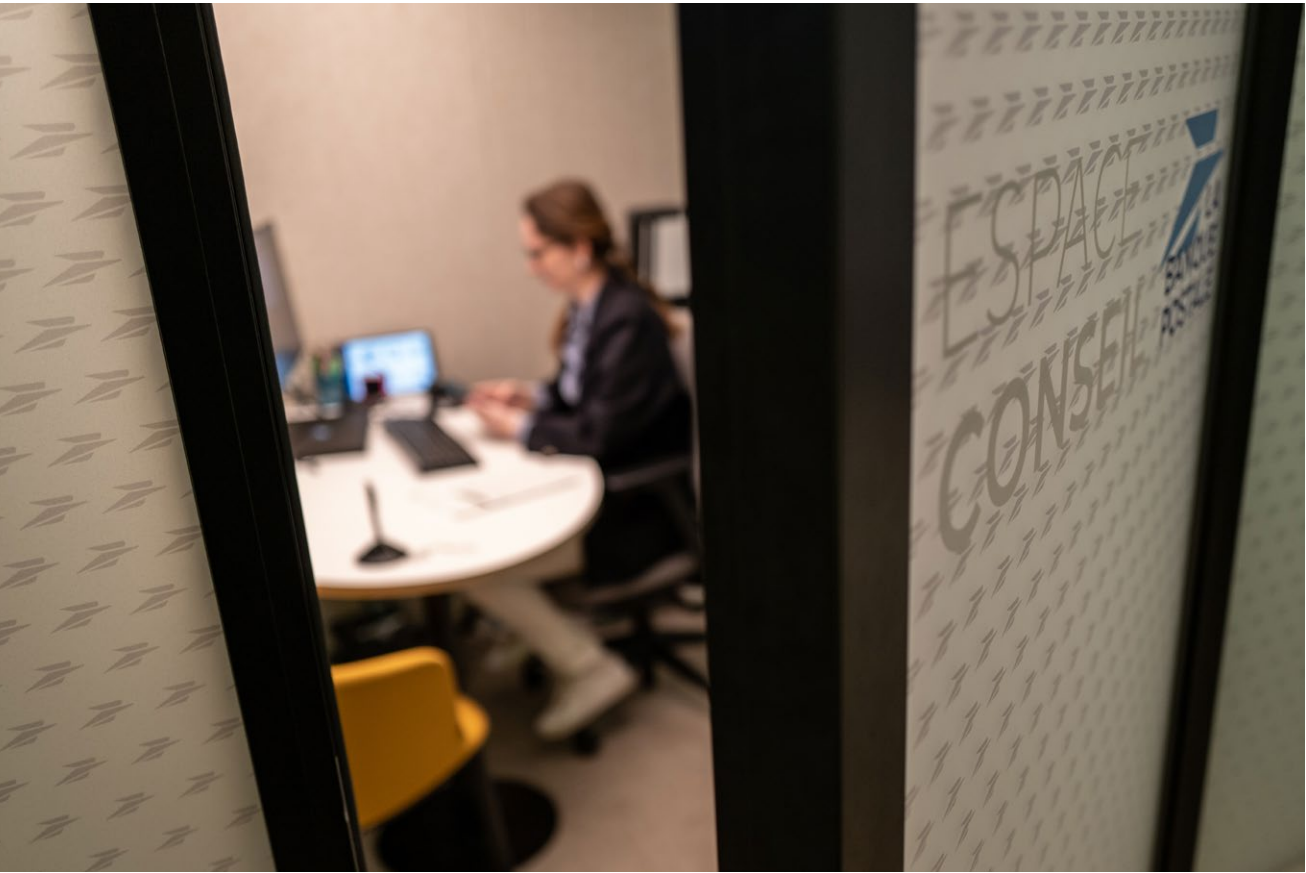
Il a alors demandé à la banque de le rembourser, arguant qu'il avait été contacté par un conseiller de la banque. Celle-ci a refusé la demande, les

opérations ayant nécessité la lecture de la puce de la carte et l'utilisation du code confidentiel.

L'analyse de la situation révèle que Monsieur D. a été victime d'un escroc qui a réussi à obtenir la remise de sa carte bancaire à un faux coursier ainsi que la communication du code confidentiel, permettant ainsi les opérations contestées. Monsieur D. reconnaît également avoir confié son téléphone au faux coursier pour qu'il effectue des manipulations sur son application bancaire, qu'il avait préalablement déverrouillée, sans se rendre compte qu'il augmentait à son insu ses plafonds de retrait.

J'ai observé que les augmentations des plafonds de retrait (de 1500 € à 5000 €) et de paiement par carte (de 8000 € à 15000 €), demandées par le client, ont contribué à aggraver le montant de la fraude.

Considérant la responsabilité de Monsieur D. et les obligations du titulaire de la carte, je n'ai pas été en mesure de proposer à la banque de procéder au remboursement.



Selon une jurisprudence constante, un établissement financier ne commet pas de faute en contrepassant le montant d'un chèque, dès lors que celui-ci n'a pu être débité par la banque du tireur et que la contrepassation intervient dans un délai raisonnable.

Pour autant, la banque présentatrice doit vérifier la régularité apparente de l'endos apposé sur le chèque avant de le prendre à l'encaissement. Ce principe a été confirmé et rappelé à plusieurs reprises dans des décisions de justice.

Exemple de médiation

Madame R. me saisit d'un litige à la suite de mouvements frauduleux observés sur son compte, évoquant une possible usurpation de son identité.

Elle indique avoir constaté le crédit de plusieurs chèques, sans qu'elle en soit à l'initiative, suivi d'un virement du montant de la remise enregistré au débit de son compte. Mentionnant que les opérations effectuées par sa cliente après l'encaissement des dits chèques confirmaient l'acceptation tacite de leur crédit et que le virement avait été réalisé en authentification forte, la banque a refusé de répondre favorablement à la demande de remboursement de Madame R.

Conformément à la convention de compte, les chèques sont portés au crédit du compte le lendemain de leur réception (J+1 ouvrable) par la banque sous réserve du paiement définitif réalisé par la banque tirée. Si le chèque est rejeté, quelle qu'en soit la cause, la banque est amenée à débiter le compte du montant du chèque initialement crédité.

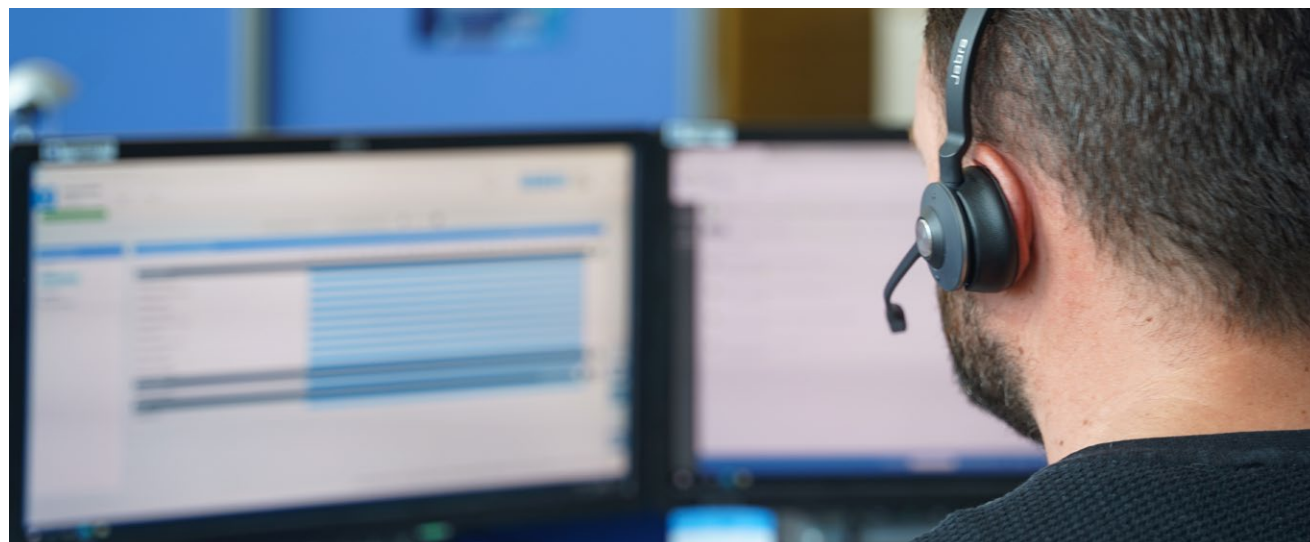
Au cas d'espèce, les éléments communiqués par les parties m'ont permis de constater que la reprise des chèques au motif « volés » était intervenue dès le lendemain du crédit sur le compte de la requérante, ce qui me paraissait être un délai raisonnable et conforme à la convention de compte.

Pour autant, à l'analyse de l'endos de la copie des chèques, j'ai observé que la signature qui y était apposée différait de celle de Madame R. En l'espèce, la banque a donc commis une faute en procédant à leur encaissement, sans avoir vérifié la signature d'endos (Cour de cassation, civile, Chambre commerciale, 28 octobre 2008, 07-18.818). Ainsi, elle a arbitrairement augmenté le solde du compte de Madame R, rendant l'opération de virement possible.

Cependant, bien que la banque ne soit pas en mesure d'apporter toutes les traces de l'opération au débit, j'ai relevé que Madame R. déclarait avoir répondu à un message manifestement destiné à obtenir de sa part des éléments permettant l'enregistrement d'un nouveau bénéficiaire et la réalisation d'un virement via sa banque en ligne.



Prenant en considération que les services de la banque n'ont pas procédé à la vérification de la régularité de la signature de l'endos des chèques et ne justifiaient pas de toutes les traces de l'enrôlement du bénéficiaire du virement, mais relevant que la requérante avait commis une imprudence à l'origine de son préjudice, j'ai proposé en équité que le professionnel lui restitue un montant équivalent aux deux tiers de la somme reprise.



S'il est clairement établi que « la banque présentatrice doit vérifier la régularité apparente d'un chèque avant de le prendre à l'encaissement » (article L.131-19 et suivant du Code monétaire et financier), il n'en demeure pas moins que le bénéficiaire d'un chèque impayé pour défaut de provision, qui ne procède à aucune vérification sur l'identité et la solvabilité de l'émetteur, fait preuve de légèreté et commet une faute qui est la cause exclusive de son préjudice.

De plus, un établissement financier ne commet pas de faute en contrepassant le montant d'un chèque, dès lors que celui-ci n'a pu être débité par la banque du tireur et que la contrepassation intervient dans un délai raisonnable.

Exemple de médiation

Je suis saisi par Monsieur V. d'un différend avec sa banque concernant une escroquerie dont il a été victime dans le cadre d'une annonce pour un travail à laquelle il a répondu.

Monsieur V. explique qu'il a accepté le crédit sur son compte d'un chèque déposé par un tiers, son montant devant être partiellement reversé à son interlocuteur. Après avoir reversé le jour même le montant convenu sous forme de coupons Transcash, il constate que le chèque a été repris au motif « impayé » ; ce qui a eu pour conséquence de placer son compte en situation débitrice. Ne parvenant plus à entrer en contact avec son interlocuteur, Monsieur V. comprend qu'il a été victime d'une arnaque et demande à la banque de lui rembourser le montant de celle-ci pour avoir repris le chèque sans son consentement.

Au cas d'espèce, les éléments transmis par la banque m'ont permis de constater que la signature présente au dos du chèque n'est pas conforme à celle du requérant. La banque a donc commis, en l'espèce, une faute en l'encaissant sans en vérifier la signature (article L.131-19 et suivant du Code monétaire et financier). Pour autant, à la demande de l'établissement émetteur, en contrepassant au motif « impayé » le montant dudit chèque dès le lendemain, la banque a respecté la convention de compte. Par là même, elle a corrigé son erreur d'avoir crédité à tort le compte de Monsieur V. De même, je ne peux manquer de relever le manque de prudence de Monsieur V. qui avait d'une part autorisé le dépôt par un tiers d'un chèque sur son compte alors qu'il ne connaissait ni sa provenance et ni son émetteur, et d'autre part fait preuve de légèreté en disposant de suite des sommes portées au crédit de son compte, alors qu'il n'avait pas de certitude concernant l'émetteur et le dépositaire du chèque. En acceptant une telle manœuvre qui peut s'apparenter à une opération de blanchiment, Monsieur V. s'est exposé au risque de reprise de chèque, celui-ci étant crédité sous réserve d'encaissement conformément aux conditions de la convention de compte.



Bien que n'ayant pas contrôlé la signature d'endos et crédité à tort le chèque, celui-ci ayant été valablement repris par la banque dans un délai raisonnable, je me suis déclaré sans moyen pour proposer le remboursement des fonds détournés estimant que Monsieur V, qui reconnaissait avoir autorisé le dépôt du chèque par un tiers, portait la responsabilité du versement par coupons Transcash à son interlocuteur.



Pour être encaissé sur le compte, seul le chèque bancaire en euros et payable en France remis au guichet ou déposé dans l'appareil de numérisation dédié (scanner) donne lieu à une vérification contradictoire et peut engager la responsabilité de la banque.

Exemple de médiation

Monsieur Z. fait grief à la banque de ne pas avoir inscrit au crédit de son compte courant deux chèques du même émetteur, remis en bureau pour encaissement. À l'appui du bordereau de remise, de la copie des chèques ainsi que des données correspondantes (banque de l'émetteur, numéro du chèque, nom de l'émetteur, montant), il sollicite mon intervention auprès de la banque.

Indiquant que le bordereau ne contient pas de « post marquage » hormis le cachet du bureau de poste et que ses recherches des chèques sont restées infructueuses, la banque a déclaré ne pas pouvoir répondre favorablement à la demande du requérant.

Or, le timbre à date apposé sur le bordereau de dépôt atteste de la remise de chèque au guichet. Si le client transmet un chèque pour être crédité sur son compte en l'envoyant à la banque dans une enveloppe préadressée ou en le remettant en bureau de poste, seuls la remise au guichet ou le dépôt dans l'appareil de numérisation dédié (scanner) donnent lieu à une vérification contradictoire et peuvent engager la responsabilité de la banque.

En l'espèce, il n'est pas contesté que le bordereau de remise de chèques était revêtu du cachet du bureau avec le timbre à date de la remise des deux chèques litigieux et qu'il comportait le nom de la banque tirée, de l'émetteur ainsi que le montant total en euros.

Si en dépit de ses recherches, la banque n'a pas retrouvé les deux chèques, il reste cependant qu'en l'espèce, la preuve attestant de leur remise est établie. En outre, alors qu'elle disposait des indications relatives aux chèques égarés, il ressort de l'instruction menée dans le cadre de la médiation que la banque n'a pas effectué de démarches en vue d'émettre une lettre de garantie en remplacement des chèques.

Dans ces conditions, la responsabilité de la banque me paraissant engagée, je lui ai proposé de verser à Monsieur Z. la somme correspondant au montant des chèques égarés.

Exemple de médiation

Madame G. fait grief à la banque de ne pas avoir crédité sur son compte un chèque de 350 € remis à l'encaissement en bureau. Mentionnant la perte du chèque lors de son transport après son dépôt et mettant en cause la banque es qualités de dépositaire, elle me sollicite pour obtenir le versement des 350 €. N'ayant pas trouvé de trace du chèque déposé pour encaissement dans l'urne d'un bureau prévue à cet effet, la banque n'a pas crédité le compte de Madame G. et l'a invitée à contacter l'émetteur afin d'enregistrer une opposition pour perte et d'obtenir un autre chèque en règlement.

Le crédit au compte du bénéficiaire d'un chèque remis pour encaissement intervient lorsque la banque du bénéficiaire l'a reçu pour traitement et qu'il a été définitivement payé par la banque du tiré. Si le client peut déposer à cette fin un chèque dans l'urne dédiée en bureau, cette remise n'est pas contradictoire. Seuls celle effectuée à un guichet et le dépôt dans un appareil de numérisation des chèques donnent lieu à une vérification et en conséquence, sont susceptibles d'engager la responsabilité de la banque.

Si en l'espèce, elle s'appuie sur le seul bordereau de remise pour obtenir l'encaissement du chèque dont la banque n'a pas retrouvé de trace, je relève toutefois que Madame G. ne rapporte aucun élément de preuve attestant de la remise du chèque ni de sa réception par la banque. Aucune erreur n'ayant été établie au regard de ses obligations, je n'ai pas été en mesure de proposer à la banque de procéder au remboursement demandé par la requérante.



Focus

Quels délais pour demander le remboursement d'un prélèvement débité sur son compte ?

La majorité des litiges dont j'ai été saisi concerne des demandes de remboursement de prélèvements non autorisés rejetées par la banque au motif « hors délai ». La rédaction du formulaire dédié, incomplet ou mal renseigné, retardant la prise en charge de la demande et réduisant les délais de remboursement, est également source de litige avec la banque.

Le Code monétaire et financier (CMF) encadre les conditions de remboursement des opérations contestées :

- Dans un délai maximum de 8 semaines (56 jours calendaires) après débit du compte : la demande n'a pas à être justifiée*. La banque dispose d'un délai de 10 jours ouvrables suivant la réception de la demande pour rembourser le client du montant de l'opération de paiement***.

- Au-delà des 8 semaines et jusqu'à 13 mois après débit du compte dans le cas d'une opération non autorisée (mandat non valide ou inexistant) ou mal exécutée**. La banque rembourse immédiatement le client du montant de cette opération de paiement et au plus tard, le premier jour ouvrable suivant la demande de remboursement. Dans ce cas, la demande doit être formalisée sur un formulaire spécifique. Si l'opération non autorisée contestée par le client puis remboursée par la banque s'avérait en réalité autorisée par le client, elle contrepasserait l'opération, autrement dit elle récupérerait les sommes remboursées à tort sur le compte du client***.

* Article L133-25 du CMF

** Article L133-24 du CMF - Arrêt de la Cour de cassation du 2 mai 2024 Pourvoi n° 22-18.074

*** Convention de compte des Comptes Courants Postaux ouverte aux particuliers « Responsabilités et demande de remboursement des ordres de paiement ».



→ Absence de mandat signé

Exemple de médiation

Madame L. demande le remboursement d'un prélèvement non autorisé effectué sur le compte de son père. Sa demande a été rejetée par la banque en raison du motif renseigné sur les formulaires de contestation (« escroquerie ») jugé irrecevable.

La banque reconnaît que la réclamation a été réalisée dans le délai imparti de 13 mois. De plus, elle ne peut fournir la preuve de consentement de son client. La requérante était en droit de demander le remboursement du prélèvement contesté. J'ai donc proposé à la banque de la rembourser.

→ Mandat signé par le co-titulaire d'un compte courant commun

Exemple de médiation

Monsieur B. conteste l'annulation des remboursements de prélèvements exécutés sans son consentement sur son compte joint.

La banque a préalablement procédé au remboursement des sommes contestées, sous réserve cependant que le mandat de prélèvement n'ait pas été signé par le client.

Or, la banque du créancier a produit une autorisation de prélèvement signé par Madame B, cotitulaire du compte. Je n'ai pas été en mesure de répondre favorablement à la requête de Monsieur B., la banque ayant procédé à bon droit à la reprise (contrepassation) des sommes remboursées.

→ Prélèvement contesté dans un délai de 8 semaines, autorisé ou non

Exemple de médiation

La banque a refusé de rembourser Monsieur K. d'un prélèvement au motif qu'il s'agit d'un litige commercial. Cependant, la demande du requérant concernait un prélèvement effectué dans le délai des 8 semaines suivant la date de débit de son compte.

Monsieur K. était en droit d'en demander le remboursement sans justification. J'ai donc demandé à la banque de procéder au remboursement.

→ Prélèvements autorisés débités au-delà des huit semaines, mais de moins de 13 mois

Exemple de médiation

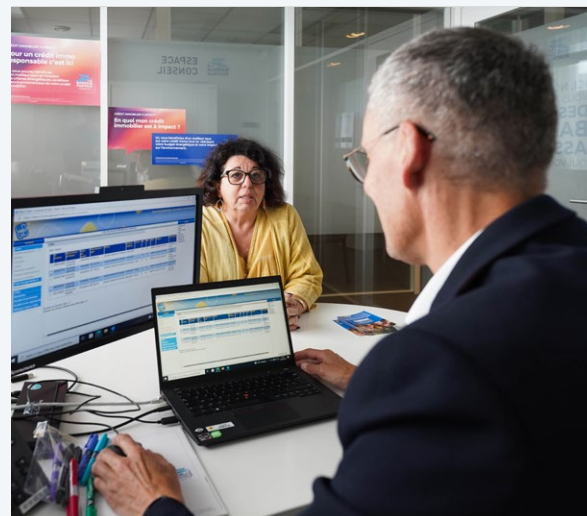
La banque refuse de rembourser des prélèvements débités au-delà des huit semaines et de moins de 13 mois sur le compte de Madame S., bien que celle-ci en conteste les montants.

La banque produisant l'autorisation de prélèvement dûment signée par la requérante, je n'ai pas été en mesure de faire droit à la demande de Madame S. S'agissant d'un litige commercial, il lui appartient de le régler directement auprès du créancier.

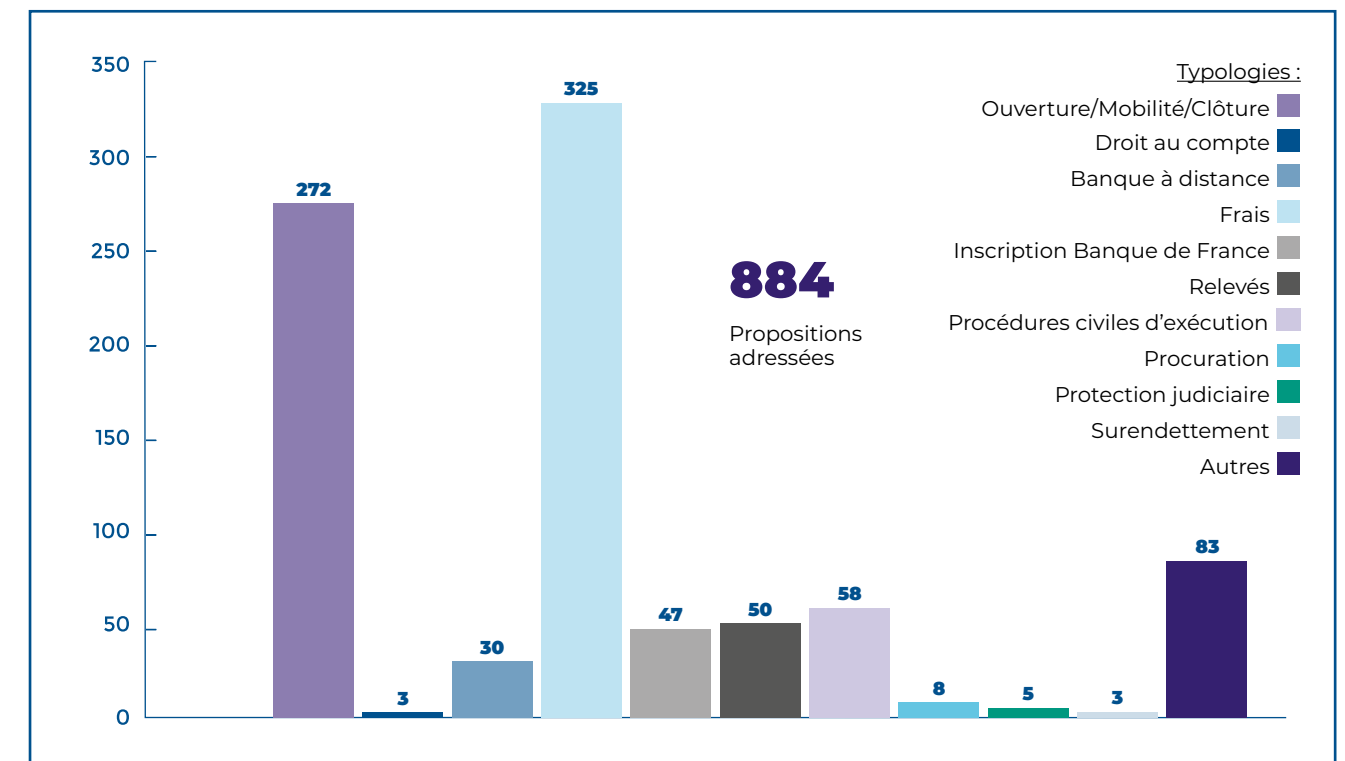
→ Prélèvements non autorisés en nombre

Exemple de médiation

Ayant appris qu'il pouvait demander le remboursement des prélèvements non autorisés débités sur son compte au cours des 13 derniers mois, Monsieur M. transmet à la banque un courrier détaillant 84 prélèvements. Dans sa réponse, un mois plus tard, la banque l'invite à compléter le formulaire spécifique pour chaque opération contestée. Le requérant estime que l'ampleur de la tâche et les délais de traitement de la banque ont réduit son délai de remboursement de trois mois. Compte tenu des délais de traitement de la banque, et considérant que la demande initiale de Monsieur M. comportait tous les éléments nécessaires au traitement de sa demande, j'ai proposé, en équité, que la banque lui rembourse les trois mois manquants.



Comptes



884 saisines de consommateurs traitées en 2024 ont relevé de cette catégorie.

L'essentiel des litiges porte sur les **frais d'incidents** et autres **frais bancaires**. Ne constatant que très rarement des erreurs d'application tarifaires (comme des doublons par exemple), je ne suis généralement pas en mesure de proposer un remboursement.

En 2024, les demandes relatives aux **processus d'ouverture, de mobilité bancaire et de clôture de compte** (incluant la loi Eckert) ont généré également un volume significatif de différends sur lesquels j'ai dû me prononcer.

Par ailleurs, je n'ai pu mesurer les effets de ma recommandation 2023 qui consistait à clarifier la notion de découvert autorisé dans le formulaire de demande d'ouverture de compte dans la mesure où elle n'a été mise en œuvre qu'en septembre 2024 (Cf § Mise en œuvre des recommandations phares - suivi 2023).

À noter aussi que j'ai été sollicité davantage en matière de relevés de compte, notamment du fait de la digitalisation des envois, mais également en raison de courriers volés dans les boîtes aux lettres présentes sur la voie publique et celles privées.



→ Ouverture / Clôture / Mobilité

Exemple de médiation

La banque a informé Madame A. que son compte avait été clôturé et la somme transférée à la Caisse des Dépôts dans le cadre de la loi Eckert concernant les comptes inactifs. Pourtant, les démarches de Madame A. sur Ciclade (site de la Caisse des Dépôts) restent infructueuses : elle demande donc que la banque lui restitue le solde de compte.

Dans le cadre de la médiation, la banque communique les informations transmises à la Caisse des Dépôts en même temps que les fonds : il apparaît que le compte a été transféré avec une coquette dans le nom de Madame A. Avec les indications obtenues en médiation, Madame A. dispose désormais des informations utiles pour finaliser avec succès ses formalités sur Ciclade et disposer de ses fonds.

→ Compte disparu clôturé depuis plus de 10 ans

Exemple de médiation

Monsieur Y. demande que la banque lui restitue le solde de son compte. Pour justifier de ses droits, il produit un relevé de compte daté du 31 octobre 2008 avec un solde créditeur. La banque répond que le compte de Monsieur Y. n'apparaît plus dans ses fichiers, ce qui signifie qu'il a été clôturé plus de dix ans auparavant.

Le délai d'archivage prévoit en effet que « les documents comptables et les pièces justificatives sont conservés pendant dix ans ». Il ne peut donc pas être reproché à une banque de ne pas détenir des documents de plus de dix ans, qu'elle n'est pas tenue de conserver.

Le justificatif de Monsieur Y. étant antérieur au délai d'archivage, je ne suis pas en mesure de proposer que la banque lui restitue la somme réclamée, le relevé de compte n'étant pas une pièce suffisante permettant de s'assurer que le compte n'a pas été vidé par Monsieur Y. postérieurement à la date du relevé communiqué.

→ Frais

Exemple de médiation

Monsieur H. ne comprend pas pourquoi la banque a perçu 60 € de frais lorsqu'il a demandé une mobilité bancaire vers une banque concurrente : il assure que la mobilité bancaire est gratuite et qu'il n'aurait dû subir aucuns frais.

La mobilité bancaire n'est pas facturée en tant que telle (ni par la nouvelle banque ni par l'ancienne), mais les émetteurs de prélèvements sont susceptibles de facturer le changement de coordonnées bancaires, ce qui est le cas de la banque concernée, pour ses crédits immobiliers.

Les frais ayant été perçus conformément aux conditions tarifaires, je n'ai pas pu proposer le remboursement demandé, car cela aurait constitué un geste commercial dont seul l'établissement est décisionnaire.

→ Procédure civile d'exécution

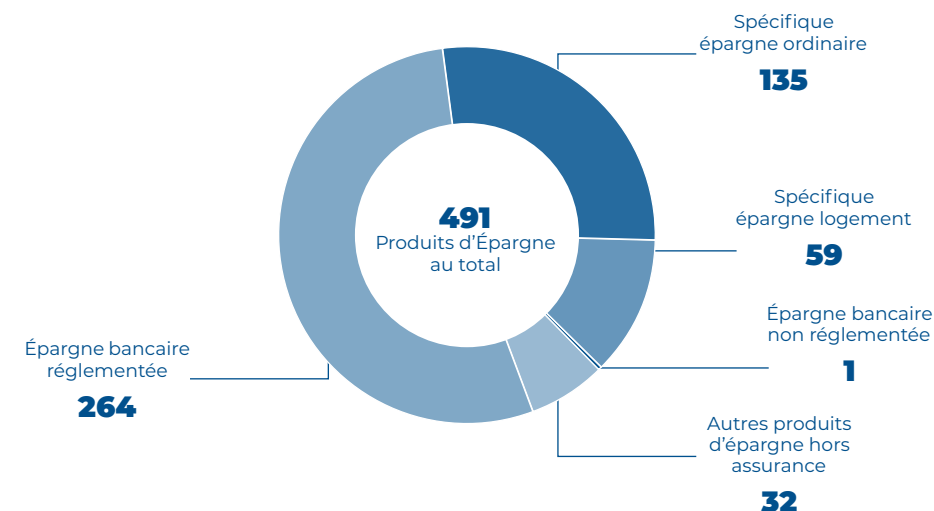
Exemple de médiation

Madame C. s'adresse à moi pour que la banque lui restitue la somme saisie sur son compte par le service des impôts de Gien. Elle explique que ses allocations familiales sont insaisissables.

Pour protéger leurs bénéficiaires, certaines sommes comme le RSA ou les allocations familiales ne sont pas saisissables. Lorsqu'elle est notifiée d'une saisie, la banque doit l'exécuter sur le compte du débiteur sans autre vérification. Mais la banque, qui agit en tant que tiers détenteur, ne peut pas et ne doit pas présumer du caractère saisissable ou non des sommes qui figurent sur les comptes de ses clients : le Code des procédures civiles d'exécution impose que le débiteur adresse à sa banque la preuve du caractère insaisissable de ses revenus, s'il souhaite que ceux-ci ne soient pas saisis.

Madame C. n'ayant pas fourni de justificatif, c'est à juste titre que la banque a versé au créancier les sommes saisies sur son compte : je n'ai pas pu proposer d'issue favorable à sa demande.

Produits d'épargne



Les volumétries de médiations adressées restent relativement stables d'une année sur l'autre.

Les différends analysés concernaient essentiellement **l'épargne bancaire réglementée** et le spécifique **épargne ordinaire** (essentiellement Livret A et LEP) en raison de la clôture de comptes à l'initiative de la banque, de difficultés pour obtenir la restitution de fonds d'un compte clos et de l'impossibilité de recouvrer une somme virée par un tiers et non créditée sur leur compte d'épargne.

Impact des versements exceptionnels sur la durée : l'intervention en médiation ne rétablit pas le fonctionnement souhaité du plan épargne logement (PEL), mais permet au titulaire de comprendre sa situation.

Exemple de médiation

Madame N. a souscrit en 2014 un PEL à 2,5% avec un versement initial de 20 000 € et des versements mensuels programmés de 100 €.

En 2023, elle constate que sa banque a transformé son PEL en CSL sans l'avoir avertie. Elle s'oppose à cette intervention et assure qu'elle pouvait conserver son PEL pendant 15 ans. Elle demande le rétablissement du bon fonctionnement de son PEL et le maintien de sa rémunération à 2,5% jusqu'en 2029.

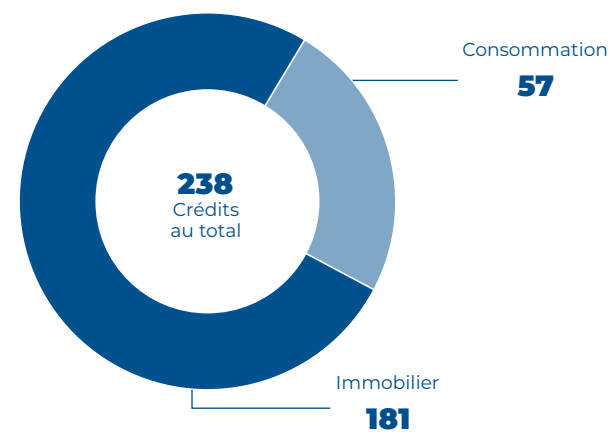
L'analyse des relevés du PEL fait apparaître que Madame N. respecte ses versements programmés de 100 € par mois pendant 2 ans environ, avant de les porter à 1000 € par mois. Par ailleurs, Madame N. effectue des versements exceptionnels sur son PEL : 5 000 € en 2016 puis 10 000 € en 2017. Ainsi, lors du 4^e anniversaire du PEL en 2018, le PEL a reçu 61 200 € de versements en capital, ce qui correspond au plafond réglementaire de

versement. Le PEL est "plein". La phase d'épargne du PEL ne peut pas se poursuivre, puisque le PEL ne peut pas recevoir davantage de versements. Le PEL est donc mis à terme, enregistrant ainsi la fin de la phase d'épargne et le début de la seconde phase du PEL, pendant laquelle la rémunération est maintenue. Mais la durée de cette seconde phase est limitée à 5 ans pour les PEL ouverts à compter du 1^{er} mars 2011.

De 2018 à 2023, Madame N. n'effectue plus de versements sur son PEL et continue de bénéficier de sa rémunération à 2,5%. En 2023, après 5 années écoulées depuis l'arrivée à terme du PEL, celui-ci est automatiquement transformé en CSL en application des dispositions réglementaires prévues par le Code de la construction et de l'habitation.

Le fonctionnement du PEL de Madame N. est la conséquence de l'application par sa banque de la réglementation. Apporter une réponse favorable à Madame N. n'est pas envisageable, car cela reviendrait à suggérer que sa banque déroge à la réglementation. Je ne peux qu'expliquer à Madame N. comment son utilisation du PEL a conduit à en réduire la durée.

Crédits



Sur le périmètre des crédits, les saisines analysées portaient essentiellement sur des **refus** (substitution d'assurance, transfert de prêt, octroi prêt éco-PTZ, désolidarisation, suspension), les **délais de traitements** (instruction, décaissement, remboursement anticipé), le **plan de financement** proposé, décisions de la banque pour lesquelles les requérants mettent généralement en avant un **défaut de conseils**.

Les articles L221-5 à L221-7 du Code de la consommation imposent aux professionnels de fournir au consommateur, de manière lisible et compréhensible, toutes les informations essentielles avant la conclusion d'un contrat.

Exemple de médiation

Par l'intermédiaire de sa protection juridique, Madame F sollicite mon intervention afin d'obtenir la désolidarisation du prêt automobile souscrit à son insu par son co-emprunteur. La requérante explique avoir découvert, lors d'une demande de crédit pour l'achat d'un nouveau véhicule, qu'elle est co-emprunteuse d'un contrat de prêt automobile souscrit par son conjoint. Ne s'estimant pas responsable, l'établissement de crédit indique que, si la requérante conteste la souscription de ce prêt, elle doit déposer une plainte pour usurpation d'identité afin que des investigations soient menées.

L'offre de contrat de crédit précise dans son article IX – AUTRES DISPOSITIONS - 6. Solidarité et indivisibilité, que : « Il est expressément stipulé que toutes les obligations résultant du présent contrat à la charge de l'emprunteur engageront solidairement toutes les personnes désignées sous cette dénomination (...) ».

Ces différends relevant pour beaucoup de la politique de risques de la banque dans laquelle le médiateur n'a pas à s'immiscer, je n'ai été que très rarement en situation de pouvoir proposer une solution satisfaisant les requérants.

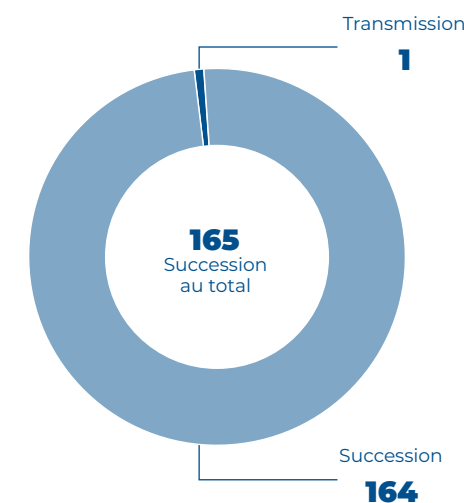
Toutefois, dans un contexte de remontée des taux, j'ai encore également été saisi à la suite de la signature d'une proposition de renégociation. Considérant qu'elle contractualise l'accord entre les parties avec leur conseiller bancaire et en l'absence de sa mise en œuvre par l'envoi d'un avenant, j'ai été amené à proposer d'appliquer les conditions de renégociation.

Par ailleurs, j'ai rencontré des situations où les co-contractants d'un crédit consommation n'étaient pas informés des événements intervenus sur leur contrat, seul un signataire ayant été prévenu. Cette situation pouvant générer des difficultés, averti de ce manquement dans le cadre de réclamations et de saisines en médiation, le professionnel m'a informé avoir fait évoluer ses procédures. Aussi je n'ai pas été amené à émettre une recommandation en ce sens.

En raison de cette solidarité ainsi stipulée, les opérations effectuées par l'un engagent l'autre solidairement à l'égard du prêteur ». C'est dans ce cadre que la désolidarisation n'est pas possible, les titulaires restant solidaires jusqu'au complet remboursement du prêt. Dans le cadre de la médiation, j'observe que Madame F. est bien mentionnée comme co-titulaire du dit contrat de prêt. Dès lors, conformément aux obligations réglementaires applicables (articles L221-5 à L221-7 du Code de la consommation), elle a dû faire l'objet d'une information préalable de la part de l'établissement de crédit, sa responsabilité étant engagée.

En l'espèce, faute d'éléments suffisants communiqués par les parties, je ne suis pas en mesure de me prononcer sur l'absence d'information du co-titulaire, comme le prétend la requérante. Toutefois, constatant que le co-emprunteur a soldé le prêt pendant la phase d'analyse, la demande de désolidarisation formulée par Madame F est désormais sans objet. Constatant la rencontre de la volonté des parties en principal, je clos le dossier de médiation.

Succession



Concernant les frais de succession, les litiges portent essentiellement sur une **incompréhension de la tarification et de son montant** au regard de ce que le consommateur perçoit comme étant une prestation de la banque.

Cette dernière explique que, en cas de décès du titulaire de compte, elle ouvre un dossier de succession

L'arrêt des intérêts à la date du décès est une obligation réglementaire prévue à l'article R. 221 7 du Code monétaire et financier

Exemple de médiation

Je suis saisi par Monsieur T. qui, en sa qualité d'ayant droit, sollicite le versement des intérêts du Livret A de son père entre la date de son décès et la clôture du dossier de succession à la banque.

En réponse à sa réclamation, celle-ci explique qu'elle stoppe la rémunération des comptes épargne à la date du décès du titulaire dans le cadre de la mise en conformité de l'épargne réglementée.

Lors du règlement de la succession en avril 2023, Monsieur T. constate que le calcul des intérêts du Livret A de son père a été arrêté à la date de son décès, en janvier 2022. Il considère que le livret A aurait dû produire des intérêts jusqu'à la date de versement des fonds aux héritiers.

et effectue plusieurs actions. Il s'agit notamment du blocage de compte, de la production des arrêtés de compte au jour du décès et de la déclaration à l'administration fiscale. C'est dans le cadre de cette prestation dont le tarif est fixé dans les conditions tarifaires en vigueur que sont prélevés les frais.

Pour ma part, en réponse au consommateur et après analyse du dossier de médiation, je précise avant tout qu'il n'appartient pas à la médiation de s'immiscer dans la politique tarifaire ou d'apprécier la politique commerciale relevant de la seule compétence de la banque.

Je m'attache alors à vérifier que les frais perçus sont conformes à la convention et que la banque ne consent pas à faire un geste commercial.

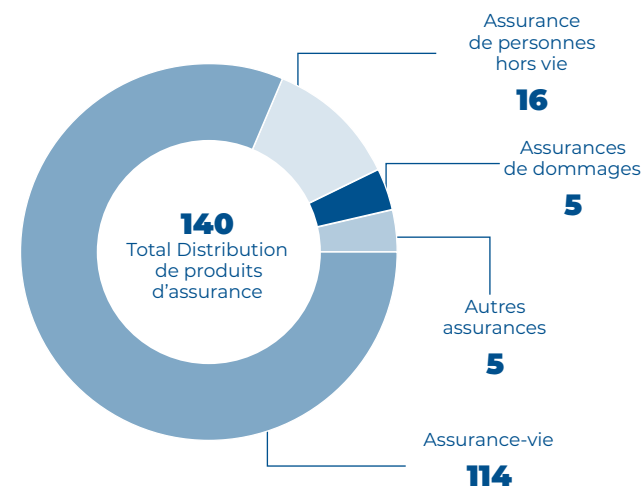
J'ai également été amené à analyser des demandes relatives à l'arrêt du versement d'intérêts sur des fonds épargnés dans le cadre de dossiers de succession. Constatant un défaut de clarté de l'information fournie par la banque aux héritiers, j'ai été amené à émettre une recommandation.

Lors de l'ouverture d'un dossier de succession, la banque procède à la clôture comptable de l'ensemble des comptes du défunt. Cette clôture entraîne le blocage de la plupart des opérations au crédit et au débit, dont la rémunération des comptes épargne. Les héritiers sont informés par courrier du blocage des comptes lors de l'ouverture du dossier de succession.

Conformément aux stipulations des Conditions générales de la banque, les comptes épargne font l'objet d'une clôture comptable à la date du décès de leur titulaire.

En application de l'article R. 221 7 du Code monétaire et financier, les intérêts d'un Livret A doivent être crédités au jour de clôture du compte. Sur la base de ces éléments, j'ai considéré qu'il n'y avait pas lieu de remettre en cause le montant des intérêts versés sur le Livret A du défunt.

Distribution de produits d'assurance



Les prestataires de services d'investissement doivent communiquer à leurs clients les informations leur permettant raisonnablement de comprendre la nature du service d'investissement et du type spécifique d'instrument financier proposée ainsi que les risques y afférents, afin qu'ils soient en mesure de prendre leurs décisions d'investissement en connaissance de cause. (Article L533-12 du Code monétaire et financier)

Exemple de médiation

Madame H. relate avoir, en janvier 2022 et sur recommandation de sa conseillère bancaire, accepté de liquider deux assurances-vie souscrites en 1999 et 2008 pour ouvrir une seule assurance-vie. La requérante explique avoir fait « une confiance aveugle » à sa conseillère pour œuvrer au mieux de ses intérêts, comme elle en avait l'habitude. Madame H. explique s'être aperçue en mai 2023, par l'intermédiaire d'un agent des impôts auprès duquel elle avait pris rendez-vous, que l'option fiscale choisie lors de ses opérations de rachats n'était pas adaptée à sa situation, au regard de sa tranche marginale d'imposition de 41 %. Elle estime que l'option prélèvement forfaitaire libératoire (PFL) au taux de 7,50 % aurait été plus avantageuse. Aussi, Madame H. sollicite une réparation financière correspondant au préjudice subi.

Les saisines en matière d'application du contrat d'assurance ne sont pas prises en médiation, relevant du médiateur de l'assurance.

Seuls les différends entre les consommateurs et leur banque relatifs à la distribution de produits d'assurance relèvent de mon champ de compétences. Ceci explique pourquoi l'essentiel des litiges porte sur de **l'assurance-vie**, les requérants faisant état d'un défaut de conseils lors de leur souscription au regard des moins-values constatées.

Ainsi, j'ai pu observer des documents manquants liés à des contrats d'assurance-vie et émettre une recommandation pour en assurer une meilleure traçabilité.

Interrogé dans le cadre de cette médiation, le Directeur de l'agence bancaire explique avoir pris son poste en début d'année 2024. Il n'a aucune possibilité d'apporter des informations précises quant à l'entretien qui s'est déroulé en janvier 2022, la conseillère concernée n'exerçant plus ses fonctions. Il regrette de ne pas disposer de plus d'éléments. Il apparaît ainsi que la banque n'est pas en mesure de me confirmer avoir communiqué les informations lui permettant de prendre une décision d'investissement en connaissance de cause (Article L533-12 du Code monétaire et financier).



Bien que Madame H. ait bien signé les demandes d'opérations financières, ne pouvant m'assurer qu'elle a dûment été informée des conséquences financières résultant de chacune des options fiscales possibles, j'ai proposé en équité que la banque indemnise la requérante pour manquement d'information permettant un choix éclairé.

Mes recommandations

03



Accélérer l'indemnisation : abandon des lettres-chèque en paiement des indemnités

De nombreuses indemnités accordées aux clients de La Poste et de ses filiales sont encore versées sous la forme de lettre-chèque.

Il s'ensuit des délais souvent importants entre l'annonce de l'indemnisation et sa réception effective par l'ayant droit. Sans compter les pertes de courriers, les erreurs d'adresses ou les défauts d'édition à la suite d'éventuels problèmes informatiques.

Les consommateurs s'en émeuvent et s'en plaignent, souvent auprès de mes services. Ceci d'autant qu'ils ont spontanément envoyé leur RIB aux opérateurs

dans l'attente d'un virement ou d'un crédit sur carte bancaire lorsqu'ils ont utilisé celle-ci afin de payer la prestation.

Ce moyen de paiement par chèque, onéreux pour le professionnel, me semble donc devoir être abandonné au profit du virement systématique de l'indemnité sur le compte bancaire de l'ayant-droit.

Je formule donc la recommandation que le virement bancaire soit généralisé s'agissant du paiement des indemnités.

Réponse du professionnel



Vous soulignez que de nombreuses indemnités accordées aux clients de La Poste sont encore versées sous la forme de lettre-chèque, occasionnant des délais entre l'annonce de son indemnisation et sa réception effective par l'ayant droit.

Afin d'accélérer le processus d'indemnisation, vous formulez la recommandation que le virement bancaire soit généralisé, s'agissant du paiement des indemnités.

La Branche Grand Public et Numérique partage l'objectif de moderniser et simplifier le versement des indemnités, une fois celles-ci validées par les Services Clients.

Le mode d'indemnisation par virement bancaire sera généralisé pour tous les clients Grand Public pris en charge au 1^{er} semestre 2025.

Toutefois, comme le met en évidence le retour d'expérience dans ce domaine, un nombre très significatif de clients préfèrent conserver le chèque. Aussi, la Branche Grand Public et Numérique maintiendra la possibilité du recours à une indemnisation par chèque, en complément du virement, pour les clients qui le souhaitent.



Faciliter les démarches de remboursement : confirmations de perte ou d'avarie par les services de réclamations

Je suis souvent saisi par des consommateurs ayant simplement demandé à La Poste ou à l'une de ses filiales un document confirmant la perte d'un envoi dont ils étaient, le plus souvent, destinataires. Ceci aux fins de faire valoir leurs droits auprès de tiers. Tout particulièrement lorsque l'envoi perdu contenait une commande dont ils demandent le remboursement pour non-délivrance à leur vendeur (généralement expéditeur), parfois réticent.

Ces demandes ont déjà été exprimées lors du traitement des réclamations, sans que l'opérateur y réponde. Certains services clients refusent trop souvent la communication de ce type de document.

Ceci entraîne les demandeurs dans le processus de médiation, ce qui rallonge leurs démarches inutilement.

Aussi, il me semble nécessaire que les services de réclamations répondent favorablement, dès que la perte est avérée, à ce type de demandes, par un simple courriel de confirmation mentionnant clairement la référence de l'envoi. Cela permettra un gain de temps et des économies pour toutes les parties prenantes et accessoirement la disparition de toutes ces saisines évitables.

Réponse du professionnel



Vous indiquez être souvent saisi par des consommateurs ayant demandé à La Poste ou à l'une de ses filiales un document confirmant la perte d'un envoi, dont ils étaient destinataires, afin de faire valoir leurs droits auprès de tiers.

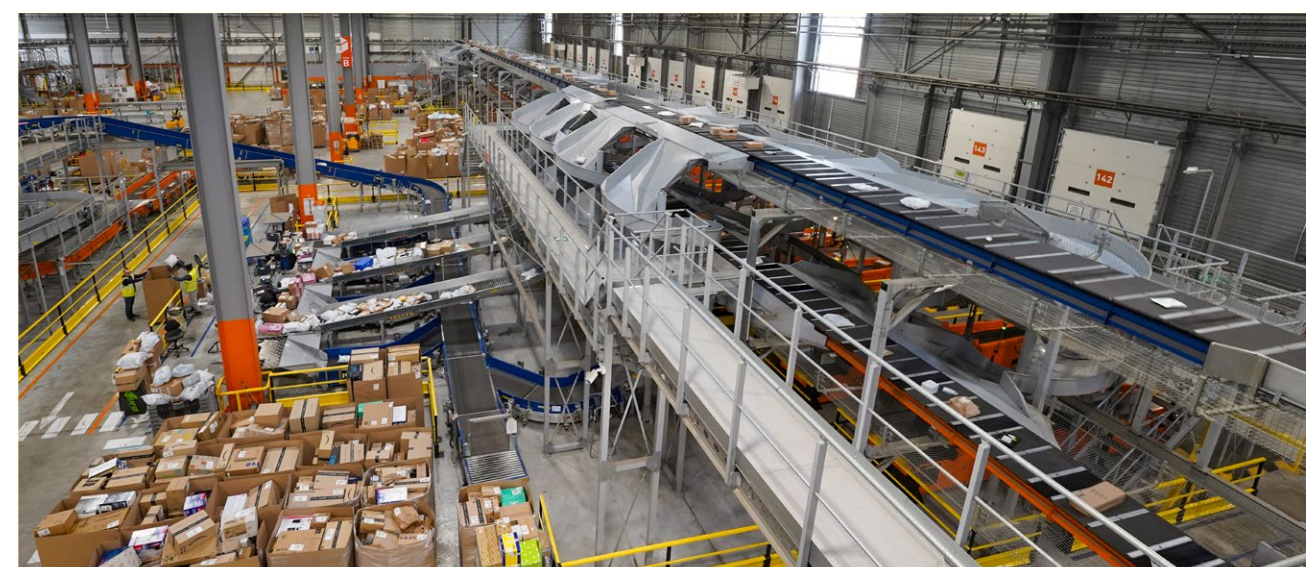
Vous formulez la recommandation que les services de réclamations répondent favorablement à ce type de demande, dès lors que la perte est avérée, par un simple courriel de confirmation mentionnant clairement la référence de l'envoi.

Lorsqu'un client, expéditeur ou destinataire, exprime une telle demande, si les recherches dili-

gentées par les Services Clients de la Branche Grand Public et Numérique confirment la perte ou la détérioration de l'envoi, ceux-ci en informent le client par écrit.

Dans le cas plus particulier des destinataires, cette réponse peut ensuite être utilisée dans le cadre des relations avec leurs expéditeurs.

Il est nécessaire cependant de rappeler que ces réponses ne peuvent être réalisées que sur la base d'éléments postaux, tels que les preuves de dépôt, permettant de garantir la réalité objective de la perte ou de la détérioration.



Garantir la confidentialité et sécuriser l'indemnisation : qualité pour agir au titre des réclamations

J'observe dans de nombreux dossiers dont je suis saisi que les services de réclamation ne vérifient pas systématiquement la qualité pour agir des réclamants.

Ceux-ci peuvent être parfaitement étrangers au contrat, ce qui entraîne des réponses leur divulguant des informations qui ne les concernent pas, ainsi que des données personnelles dont ils n'ont pas à avoir communication. La méprise peut, dans certains cas, aller jusqu'à l'indemnisation, alors même qu'ils ne sont aucunement ayants droit, causant ainsi divers préjudices aux créditeurs dudit droit qui peuvent m'en demander réparation.

J'ai bien conscience qu'il est difficile de vérifier, notamment lors de premières réclamations téléphoniques, que les réclamants sont effectivement en droit d'obtenir une réponse.

Cependant, lorsque le processus de réclamations se poursuit et que son instruction révèle l'absence de qualité à agir, il me paraît nécessaire de demander immédiatement au réclamant un mandat de l'ayant droit pour continuer le processus, et, à défaut de communication de ce justificatif, de clôturer le dossier. En tout état de cause, au stade final de l'indemnisation, cette qualité doit obligatoirement être vérifiée.

Réponse du professionnel



Vous signalez que dans de nombreux dossiers, dont vous êtes saisi, les services de réclamation ne vérifient pas systématiquement la qualité pour agir des réclamants, alors que ceux-ci peuvent être étrangers au contrat et que cette situation peut occasionner la divulgation au réclamant d'informations ne le concernant pas.

Vous recommandez que, lorsque l'instruction de la réclamation révèle l'absence de qualité à agir du réclamant, il soit nécessaire de lui demander immédiatement un mandat de l'ayant droit pour continuer le processus de réclamation et à défaut de communication d'un tel justificatif, de clôturer le dossier.

La Branche Grand Public et Numérique est particulièrement sensible à cette problématique des ayants droit et à la protection des données personnelles. Ainsi, à chaque étape de la prise en charge et du traitement des interventions de nos clients, des vérifications d'usage sont rigoureusement effectuées par nos collaborateurs :

- lors de la prise en charge de la demande, avec un questionnement permettant de fiabiliser les éléments communiqués par nos clients et en particulier leur identité ;
- lors du traitement de la réclamation, avec des demandes de documents justificatifs, que ce soit pour engager des recherches, pour procéder à des indemnisations ou, en cas de doute légitime, pour nous assurer du droit à agir du réclamant.

Un rappel a été effectué auprès des Services Clients concernés dans le cadre de la prise en compte de votre recommandation.



Organiser le retour du colis : colis de la concurrence

Les établissements sont toujours confrontés à la présence, dans le réseau de La Poste, de colis des opérateurs concurrents. Ces colis, qui portent une (des) marque(s) d'identification d'un opérateur concurrent, ne peuvent être traités par La Poste. La persistance de saisines relatives à des colis concurrents pour perte ou vol conduit à inviter à nouveau La Poste et l'ensemble de ses sites et établissements à agir véritablement pour remédier à cette problématique.

Une note du 6 avril 2009 vise notamment à identifier ces colis issus de la concurrence et à définir la procédure à suivre par les sites courrier (DC.DI.A.09-042).

Plusieurs cas sont ainsi à distinguer :

- il peut s'agir d'un premier acheminement, le colis doit alors être refusé au dépôt ;
- s'il est collecté par un agent collecteur à domicile, il doit être rendu à l'expéditeur dans les plus brefs délais ;
- un destinataire peut aussi avoir reçu un colis concurrent et souhaite effectuer un retour à son expéditeur ; pour La Poste, ce colis doit là aussi être refusé si le destinataire ne veut pas s'acquitter de l'affranchissement comme pour un colis confié à La Poste ;
- en tout état de cause, s'il n'est pas intercepté au dépôt ou s'il est découvert ensuite dans le réseau postal, le colis concurrent est isolé et renvoyé à la Plate-Forme Colis (PFC) pour traitement.

Cette problématique a déjà fait l'objet de deux recommandations publiées dans les rapports d'activité 2019 et 2022 du médiateur de la consommation auprès du groupe La Poste. À la suite de la dernière recommandation, un rappel avait été fait aux établissements du Réseau, sous la forme d'une instruction en date du 15 février 2023 (*INSTRUCTION_2023_174*).

En dépit de ces préconisations, les colis concurrents se retrouvent encore dans le réseau postal. Ils ne peuvent faire l'objet d'un suivi informatisé et disparaissent. Mes services sont alors saisis de la perte. Le demandeur souhaite retrouver son colis ou obtenir le remboursement de la valeur de son contenu. Il a certes manqué de vigilance en déposant un colis issu de la concurrence. Toutefois, cela peut signifier que l'agent de La Poste ne l'a pas refusé au dépôt, l'a collecté ou n'a pas proposé un affranchissement « postal » pour un retour à l'expéditeur. Dans certains cas, l'entrée dans le réseau postal est même attestée par le cachet de La Poste sur l'étiquette du co-

lis concurrent. Il peut y avoir un défaut de conseil de la part de l'agent au guichet puisque dans certains cas, malgré la question posée par le client sur la possibilité de prendre en charge un colis concurrent, il lui est répondu par l'affirmative, générant ainsi une faute du professionnel. Or, en vertu de l'article 1240 du Code civil, « tout fait quelconque de l'homme, qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé à le réparer ». La Poste peut ainsi être amenée à dédommager l'expéditeur pour la perte.

Compte tenu de l'ensemble de ces constats, je formule donc la recommandation que La Poste améliore encore son dispositif pour que les colis concurrents ne soient pas « injectés » dans son réseau postal.

Pour ce faire, au-delà des textes cités, j'invite La Poste à :

- **remettre en place un processus formalisé**, harmonisé et maîtrisé des colis concurrents, l'objectif étant de ne pas les faire entrer dans le réseau et, s'ils ne sont pas interceptés, mais découverts par la suite, de mieux encadrer leur retour à l'expéditeur et non plus à l'opérateur concurrent, procédure visiblement inefficace dans de nombreux cas.
- **en cas de prise en charge erronée**, dès que l'envoi est repéré, il conviendrait de lui attribuer une référence postale spéciale et provisoire de suivi liée à son identifiant d'origine chez le transporteur concurrent, afin qu'il puisse être tracé dans le système d'information de La Poste. Ensuite, il conviendrait de retourner l'envoi immédiatement à l'expéditeur ou de le mettre à disposition en instance au bureau de poste de départ afin qu'il puisse en reprendre possession.
- **un rappel et nouvelle sensibilisation forte des agents de guichet** quant à leur obligation de vigilance, de façon à ce que les envois non postaux qui leur sont proposés soient identifiés et systématiquement refusés
- **définir les règles adéquates pour que les dédommagements versés** pour les colis de la concurrence soient financièrement imputés aux établissements qui les ont acceptés tels quels au dépôt.

La Poste vaudra bien informer le médiateur, d'ici la fin de l'année 2025, des modalités et délais précis de ces quatre séries d'actions.

Réponse du professionnel

Vous soulignez que les établissements sont toujours confrontés à la présence, dans le Réseau de La Poste, de colis destinés à des opérateurs concurrents, qu'il s'agisse de premiers acheminements acceptés au dépôt, d'objets collectés à domicile par un agent collecteur ou d'un retour d'un destinataire à son expéditeur.

Vous formulez la recommandation que La Poste améliore son dispositif pour que les colis concurrents ne soient pas injectés dans le Réseau postal.

Comme vous le rappelez, des actions ont déjà été menées par la Branche Grand Public et Numérique, afin de bloquer, dès leur dépôt, les colis de la concurrence non éligibles à la prise en charge par La Poste.

Une instruction, relative au traitement dans les points de contact des colis issus de la concurrence, a été rappelée aux bureaux de poste. Elle décrit les critères d'identification des colis destinés à des opérateurs concurrents, avec pour consigne de les refuser au dépôt. Cette instruction est, en outre, accompagnée de photos des

modèles d'étiquettes des opérateurs concurrents pour mieux illustrer les colis à ne pas accepter au dépôt.

Par ailleurs, en cas de dépôt de colis de la concurrence en bureau de poste, le flashage au guichet des étiquettes figurant sur ces colis génère un message d'erreur, qui alerte les postiers sur le caractère non déposable de ces objets.

Pour renforcer le dispositif existant, la Branche Grand Public et Numérique va procéder à un rappel de l'instruction de traitement des colis de la concurrence, en étant plus directive sur les attendus concernant ces dépôts et en sensibilisant le management sur les conséquences d'un traitement non conforme de ces objets.

Une étude de faisabilité va également être lancée en vue de rendre les messages d'erreur des flasheurs plus explicites en indiquant l'obligation de refuser la prise en charge des colis concurrents et d'inviter le client déposant à remettre ses colis dans le bon réseau.



Améliorer l'instruction des dossiers: preuves de dépôt incomplètes sur les nouveaux automates

Au préalable, je rappelle que la médiation est une entité indépendante de règlement extrajudiciaire des différends qui ne saurait être assimilée aux services de La Poste.

À cet égard, j'ai besoin d'un dossier de saisine complet, avec toutes les preuves et justificatifs nécessaires à l'instruction du dossier, car je n'utilise pas les systèmes d'information de La Poste. J'instruis le dossier sur la base de ce que me transmettent les deux parties.

Or, je constate depuis deux ans que dans les dossiers de médiation, les requérants nous transmettent une pièce nommée « Ticket preuve de dépôt ». Les informations présentes sur ce ticket sont un code-barre, le lieu, la date et l'heure de dépôt, ainsi que le numéro du courrier ou colis (cf. image ci-dessous).



Après un affranchissement guidé et effectué par le client en toute autonomie sur l'automate, l'agent flashe le colis au moment du dépôt et remet ce ticket de preuve de dépôt au client.

Par ailleurs, l'automate donne le choix au client d'imprimer ou non le ticket de carte bleue et le ticket de caisse. Sur ce dernier se trouve le montant de l'affranchissement et le produit choisi, ainsi que le régime indemnitaire (ici R2). Le poids, quant à lui, n'est visible que sur le bordereau d'expédition.

Les requérants pensent qu'avec seulement le code-barre du ticket, preuve de dépôt, nous possédons en médiation toutes les informations nécessaires concernant l'envoi en litige, ce qui n'est pas le cas.



Pour pouvoir caractériser un envoi sans les accès au système d'information de La Poste, nous avons besoin des éléments suivants directement accessibles sur la preuve de dépôt : le poids, le prix d'affranchissement, le numéro du colis, la garantie souscrite ou indemnisation ad valorem le cas échéant, la date, le lieu et l'heure de dépôt.

Avec le ticket preuve de dépôt actuel des nouveaux automates, la médiation n'aura les informations requises seulement si le requérant pense à prendre en photo le bordereau de transport pour le poids, s'il choisit d'imprimer le ticket de caisse à l'issue de son achat, et s'il conserve le ticket preuve de dépôt. Sur les anciens automates, la preuve de dépôt récapitulait toutes les informations nécessaires sur le même ticket, avec en en-tête « Preuve de dépôt, document justificatif à conserver », permettant à la médiation d'avoir toutes les données essentielles d'information sur le colis sur un même document.

Je formule donc la recommandation que la Branche Courrier-Colis étudie la possibilité de réintroduire sur la preuve de dépôt des nouveaux automates, un récapitulatif des données essentielles concernant l'envoi en question soit : la date, le lieu et l'heure de dépôt, le numéro du colis (ou courrier le cas échéant), le poids, le prix d'affranchissement, la garantie souscrite ou indemnisation ad valorem, et en ajoutant dans le titre « Ticket preuve de dépôt à conserver ». Ainsi la médiation sera en mesure d'instruire le dossier avec plus d'efficacité et de diligence.

Réponse du professionnel

Vous constatez que le nouveau « Ticket preuve de dépôt » ne présente pas l'ensemble des informations, qui vous sont nécessaires pour pouvoir caractériser les envois soumis à votre médiation.

Aussi, vous formulez la recommandation d'étudier la possibilité de réintroduire sur la preuve de dépôt des nouveaux automates un récapitulatif des données essentielles concernant l'envoi, à savoir la date, le lieu et l'heure de dépôt, le numéro du colis ou courrier, le poids, le prix d'affranchissement, la garantie souscrite et d'ajouter dans le titre « Ticket preuve de dépôt à conserver »

Je vous informe que le ticket, imprimé à la suite d'un affranchissement de colis, a été modifié à la demande de la Direction juridique de La Poste, car il ne constituait pas une « preuve de dépôt » contradictoire. Par ailleurs, le papier thermique, sur lequel ces tickets étaient imprimés, présentait la difficulté technique de s'effacer avec le temps.

Depuis octobre 2024, la systématisation de l'impression de la preuve de dépôt lors d'un dépôt

d'objet a donné lieu à une instruction diffusée aux bureaux de poste. Cette instruction a pour effet de rendre automatique la fourniture d'une « confirmation de dépôt » pour les objets pris en charge en bureau de poste.

Dorénavant, pour tous les achats sur automates, lorsque le client s'authentifie avec son compte La Poste, il reçoit sa preuve de dépôt dématérialisée directement sur son espace personnel. Quant aux clients non authentifiés, ils sont invités à récupérer leur preuve de dépôt au guichet, grâce à une illustration imagée sur l'automate.

Par ces diverses actions, la Branche Grand Public et Numérique a renforcé, dès 2024, les parcours de prise en charge des objets, afin de délivrer systématiquement des preuves de dépôt aux clients déposants.

Des adaptations des dispositifs en place sont encore à venir au cours de l'année 2025, afin de répondre toujours au plus près aux attentes de nos clients.

Accélérer l'indemnisation : abandon des lettres-chèque en paiement des indemnités

De nombreuses indemnités accordées aux clients de La Poste et de ses filiales sont encore versées sous la forme de lettre-chèque.

Il s'ensuit des délais souvent importants entre l'annonce de l'indemnisation et sa réception effective par l'ayant droit. Sans compter les pertes de courriers, les erreurs d'adresses ou les défauts d'édition à la suite d'éventuels problèmes informatiques.

Les consommateurs s'en émeuvent et s'en plaignent, souvent auprès de mes services. Ceci d'autant qu'ils ont spontanément envoyé leur RIB

aux opérateurs dans l'attente d'un virement ou d'un crédit sur carte bancaire lorsqu'ils ont utilisé celle-ci afin de payer la prestation.

Ce moyen de paiement par chèque, onéreux pour le professionnel, me semble donc devoir être abandonné au profit du virement systématique de l'indemnité sur le compte bancaire de l'ayant-droit.

Je formule donc la recommandation que le virement bancaire soit généralisé s'agissant du paiement des indemnités.

Réponse du professionnel

Vous soulignez que de nombreuses indemnités accordées aux clients de La Poste sont encore versées sous la forme de lettre-chèque, occasionnant des délais entre l'annonce de son indemnisation et sa réception effective par l'ayant-droit.

Afin d'accélérer le processus d'indemnisation, vous formulez la recommandation que le virement bancaire soit généralisé, s'agissant du paiement des indemnités.

Les indemnisations des clients entreprises sont également « déléguées » au service client entreprise piloté par la Direction de la Relation Clients à Distance. La Direction Commerciale de la Branche Services Courrier Colis ne demande plus de versement d'indemnités en lettre chèque.

En revanche les indemnisations versées aux clients entreprises par le service client sont réalisées à date soit par lettre chèque, soit déduites de la facture du mois en cours du client.

Pour « automatiser » les indemnisations via virement, des passerelles sont nécessaires pour permettre au service client entreprise d'accéder aux données bancaires clients; il n'y pas de projet en cours pour développer cette passerelle, l'enjeu étant pour les clients entreprises sous contrat d'utiliser la « déduction » sur facture.

Pour les clients entreprises en compte de la Business Unit Colissimo, les indemnisations sont déduites de leur facture.



Organiser le retour du colis : colis de la concurrence

Les établissements sont toujours confrontés à la présence, dans le réseau de La Poste, de colis des opérateurs concurrents. Ces colis, qui portent une (des) marque(s) d'identification d'un opérateur concurrent, ne peuvent être traités par La Poste. La persistance de saisines relatives à des colis concurrents pour perte ou vol conduit à inviter à nouveau La Poste et l'ensemble de ses sites et établissements à agir véritablement pour remédier à cette problématique.

Une note du 6 avril 2009 vise notamment à identifier ces colis issus de la concurrence et à définir la procédure à suivre par les sites courrier (DC.DIA.09-042).

Plusieurs cas sont ainsi à distinguer :

- il peut s'agir d'un premier acheminement, le colis doit alors être refusé au dépôt ;
- s'il est collecté par un agent à domicile, il doit être rendu à l'expéditeur dans les plus brefs délais ;
- un destinataire peut aussi avoir reçu un colis concurrent et souhaite effectuer un retour à son expéditeur ; pour La Poste, ce colis doit là aussi être refusé si le destinataire ne veut pas s'acquitter de l'affranchissement comme pour un colis confié à La Poste ;
- en tout état de cause, s'il n'est pas intercepté au dépôt ou s'il est découvert ensuite dans le réseau postal, le colis concurrent est isolé et renvoyé à la Plate-Forme Colis (PFC) pour traitement.

Cette problématique a déjà fait l'objet de deux recommandations publiées dans les rapports d'activité 2019 et 2022 du médiateur de la consommation auprès du groupe La Poste. Suite à la dernière recommandation, un rappel avait été fait aux établissements du Réseau, sous la forme d'une instruction en date du 15 février 2023 (INSTRUCTION_2023_174).

En dépit de ces préconisations, les colis concurrents se retrouvent encore dans le réseau postal. Ils ne peuvent faire l'objet d'un suivi informatisé et disparaissent. Mes services sont alors saisis de la perte. Le demandeur souhaite retrouver son colis ou obtenir le remboursement de la valeur de son contenu. Il a certes manqué de vigilance en déposant un colis issu de la concurrence. Toutefois, cela peut signifier que l'agent de La Poste ne l'a pas refusé au dépôt, l'a collecté ou n'a pas proposé un affranchissement « postal » pour un retour à l'expéditeur. Dans certains cas, l'entrée dans le réseau postal est même attestée par

le cachet de La Poste sur l'étiquette du colis concurrent. Il peut y avoir un défaut de conseil de la part de l'agent au guichet puisque dans certains cas, malgré la question posée par le client sur la possibilité de prendre en charge un colis concurrent, il lui est répondu par l'affirmative, générant ainsi une faute du professionnel. Or, en vertu de l'article 1240 du Code civil, « tout fait quelconque de l'homme, qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé à le réparer ». La Poste peut ainsi être amenée à dédommager l'expéditeur pour la perte.

Compte tenu de l'ensemble de ces constats, je formule donc la recommandation que La Poste améliore encore son dispositif pour que les colis concurrents ne soient pas « injectés » dans son réseau postal.

Pour ce faire, au-delà des textes cités, j'invite La Poste à :

- **remettre en place un processus formalisé**, harmonisé et maîtrisé des colis concurrents, l'objectif étant de ne pas les faire entrer dans le réseau et, s'ils ne sont pas interceptés, mais découverts par la suite, de mieux encadrer leur retour à l'expéditeur et non plus à l'opérateur concurrent, procédure visiblement inefficace dans de nombreux cas.
- **en cas de prise en charge erronée**, dès que l'envoi est repéré, il conviendrait de lui attribuer une référence postale spéciale et provisoire de suivi liée à son identifiant d'origine chez le transporteur concurrent, afin qu'il puisse être tracé dans le système d'information de La Poste. Ensuite, il conviendrait de retourner l'envoi immédiatement à l'expéditeur ou de le mettre à disposition en instance au bureau de poste de départ afin qu'il puisse en reprendre possession.
- **un rappel et nouvelle sensibilisation forte des agents de guichet** quant à leur obligation de vigilance, de façon à ce que les envois non postaux qui leur sont proposés soient identifiés et systématiquement refusés
- **définir les règles adéquates pour que les dédommagements versés** pour les colis de la concurrence soient financièrement imputés aux établissements qui les ont acceptés tels quels au dépôt.

La Poste voudra bien informer le médiateur, d'ici la fin de l'année 2025, des modalités et délais précis de ces quatre séries d'actions.

Réponse du professionnel

Vous soulignez que les établissements sont toujours confrontés à la présence, dans le Réseau de La Poste, de colis destinés à des opérateurs concurrents, qu'il s'agisse de premiers acheminements acceptés au dépôt, d'objets collectés à domicile par un agent collecteur, ou d'un retour d'un destinataire à son expéditeur.

Vous formulez la recommandation que La Poste améliore (...) son dispositif pour que les colis concurrents ne soient pas injectés dans le Réseau Postal, et de prévoir :

- Remettre en place d'un processus formalisé, harmonisé et maîtrisé des colis concurrents,
- Attribuer, à chaque colis de cet ordre repéré dans le Réseau, une référence postale spéciale et provisoire de suivi permettant de la tracer dans le SI de La Poste,
- Faire un rappel et une nouvelle sensibilisation des agents de guichet, quant à leur obligation de vigilance,
- Définir les règles pour que les dédommagements versés pour les colis perdus soient imputés aux établissements qui les ont acceptés au dépôt.

Les colis concurrents (codes à barre, QR Code) ne sont pas lus ni reconnus sur les trieurs Colis. Ils font donc l'objet d'un rejet machine et sont redirigés vers le chantier excellence/expertise. Ils sont alors triés et « stockés » dans des contenants dédiés par concurrent. Le process est écrit dans un standard au poste.

Afin de réduire les délais de stockage, chaque Plateforme de tri Colis (PFC) dispose de contacts avec des entités des principaux opérateurs concurrents à proximité de la PFC. Ces contacts permettent d'alerter les concurrents sur les contenants/colis que la PFC tient à leur disposition, afin de les inviter à effectuer des enlèvements réguliers en fonction de la quantité stockée (cela varie entre 1 et 7 enlèvements par mois en moyenne par opérateur concurrent et sur certaines PFC cela peut monter jusqu'à 20 enlèvements par mois par opérateur concurrent, pendant la Peak Period). Il est à noter que la « volumétrie » mensuelle du nombre de colis retournés aux opérateurs concurrents est très fluctuante ; elle dépend du type de colis, de la saisonnalité et du moyen d'enlèvement décidé par le concurrent (camionnette, camion, ...).

Des développements informatiques seraient nécessaires et complexes pour attribuer un code spécifique aux colis concurrents et généreraient un coût supérieur à la gestion actuelle réalisée en centre de tri. Le retour au destinataire au fil de l'eau ferait porter un coût de traitement additionnel pour la Poste.

Le dispositif de mise à disposition des colis par les PFC est opérant sur tout le territoire et démontre des échanges fluides et régulier avec les concurrents.

Garantir la livraison : formalités de décharge des envois Colissimo remis contre signature dans le cadre de distribution en nombre aux clients grands comptes

Dans le cadre de saisines relatives à la distribution en masse de colis retournés auprès des clients grands comptes de La Poste, notamment Free et Amazon, il apparaît que les consommateurs contestent les preuves de livraison fournies par La Poste et demandent une indemnisation correspondant à la garantie souscrite en cas de perte.

La problématique réside dans le fait que le suivi informatisé de l'envoi communiqué par La Poste ne comporte pas la signature du destinataire, alors que le service choisi par l'expéditeur exige une livraison contre signature à l'adresse du destinataire.

De plus, la mention : « livré conforme le ... », sans la signature du réceptionnaire, ne suffit pas à prouver formellement que le colis a bien été livré en retour au client destinataire.

Il en va de même pour le bordereau de livraison versé au dossier qui ne comporte que le numéro du colis en question. En effet, aucune signature ni aucun cachet de la société Free ou Amazon n'apparaît sur ce document comme illustré ci-dessous.

ALJAFI DC 10F A
Borima Ganeill Contrôles Gourrier/Odile
04/10/2021 21

929369 - PUBLIDISPATCH

BORDEREAU DE LIVRAISON DES COLISSIMO SUIVI	
DATE	24/10/23
TOTAL DE COLIS SAISIS	132
TOTAL DE CONTENEURS REMIS	
Agent B30	Reu du Chef de file
Ville	Ville
Tiende à date du jour de Remise par ALJAFI DC 10F A	Jour et Validation ALJAFI DC 10F A

Bordereau établi en 2 exemplaires : 1 pour l'ALJAFI - PUBLIDISPATCH - 1 pour le B30 ALJAFI DC 10F A

(C) IMPRIMERIE : 929369 - PUBLIDISPATCH remplace l'un des deux bordereaux aligés :

ALJAFI DC 10F A / B30
ZSHE INDICATEUR DE SUIVI
04/10/2021 21

04/10/2021 21

ALJAFI DC 10F A
Borima Ganeill Contrôles Gourrier/Odile
04/10/2021 21

929369 - PUBLIDISPATCH

BORDEREAU DE LIVRAISON DES COLISSIMO SUIVI	
DATE	24/10/23
000001000	
000001007	
000001170	
000001210	
000001241	
000001257	
000001262	
000001281	
000001300	
000001310	
000001305	
000001324	
000001305	
000001405	
000001400	
000001500	
000001001	
000001001	
000001007	
000001740	
000001771	
000001809	
000001814	
000001813	
000001820	
000001820	
000001820	
000001823	
000001824	
000001824	
000001824	

En conséquence, je formule la recommandation que La Poste rappelle aux établissements postaux chargés de restituer les colis en retour auprès des clients grands comptes, de vérifier et de compléter leur bordereau récapitulatif de distribution avec les deux mentions suivantes :

- le cachet ou le tampon de la société ou de la personne morale (si le cachet inclut un timbre à date, celle-ci fait office de date de décharge) ;
- la signature de l'employé de la personne morale ayant validé le bordereau après la remise contradictoire des colis en retour.

Réponse du professionnel

Vous formulez la recommandation que La Poste rappelle aux établissements postaux chargés de restituer les colis en retour auprès des grands clients grands comptes, de vérifier et de compléter leur bordereau récapitulatif de distribution avec les deux mentions suivantes :

- Le cachet ou le tampon de la société ou de la personne morale (si le cachet inclut un timbre à date, celle-ci fait office de date de décharge)
- La signature de l'employé de la personne morale ayant validé le bordereau après remise contradictoire des colis en retour.

Lorsqu'il s'agit d'un colis qui est retourné par le destinataire à l'expéditeur (e-marchand), le dernier code événement qui « sanctionne » le colis est le RCDRET qui donne plusieurs informations en fonction du statut du lecteur.

Après ce code événement il n'y en a pas d'autres et on considère que le colis n'est plus chez Colissimo mais chez le e-commerçant. Il n'y a pas de signature du e-commerçant. L'attribution de ce

code évènement est une preuve tracée avec une restitution de l'information tant à l'expéditeur qu'au destinataire. Ce code évènement a été mis en place au 1^{er} trimestre 2024 afin de répondre à une problématique de compréhension du parcours du colis en retour.

Nous n'avons pas à date de demande des clients grands comptes d'évolution des process retour des colis allant dans le sens de votre recommandation. Cependant la Business Unit Colissimo va analyser les clients pour lesquels il existe un bordereau de dépôt intégrant l'ensemble des colis, afin de mettre en place ce dispositif et ainsi optimiser le process. Il est cependant à noter que pour nos gros chargeurs comme AMAZON leur process de remise n'est pas en adéquation avec cette recommandation.

Un bilan de l'impact de ces mesures sur le taux de recevabilité des réclamations des clients soumises à la médiation pourra être partagé avec vous à l'automne 2025.



Accélérer l'indemnisation : abandon des lettres-chèque en paiement des indemnités

De nombreuses indemnités accordées aux clients de La Poste et de ses filiales sont encore versées sous la forme de lettre-chèque.

Il s'ensuit des délais souvent importants entre l'annonce de l'indemnisation et sa réception effective par l'ayant droit. Sans compter les pertes de courriers, les erreurs d'adresses ou les défauts d'édition à la suite d'éventuels problèmes informatiques.

Les consommateurs s'en émeuvent et s'en plaignent, souvent auprès de mes services. Ceci d'autant qu'ils ont spontanément envoyé leur RIB aux opérateurs

dans l'attente d'un virement ou d'un crédit sur carte bancaire lorsqu'ils ont utilisé celle-ci afin de payer la prestation.

Ce moyen de paiement par chèque, onéreux pour le professionnel, me semble donc devoir être abandonné au profit du virement systématique de l'indemnité sur le compte bancaire de l'ayant-droit.

Je formule donc la recommandation que le virement bancaire soit généralisé s'agissant du paiement des indemnités.

Réponse du professionnel

Le règlement par virement a été généralisé au sein de la société CHRONOPOST depuis 2016. Moins de 1 % des règlements sont aujourd'hui réalisés par notre Service Client sous forme de lettre-chèque.

Afin de sécuriser les règlements émis par notre Service Client et de garantir la confidentialité des données bancaires qui nous sont communiquées, les virements sont exclusivement établis à partir des informations complétées et RIB communiqués par nos clients via un lien crypté qui leur est adressé par notre Service Client, au moment de la confirmation de remboursement.

Néanmoins, il arrive que le Service Client se heurte aux situations suivantes, nécessitant le maintien à titre exceptionnel d'un règlement sous forme de lettre-chèque :

- Les RIB et informations transmis ne sont pas exploitables
- Difficultés d'accès des clients à internet et au mail sécurisé qui leur est adressé
- Absence d'adresse mail et choix d'échanges postaux
- Méfiance des clients à l'égard des échanges informatiques

Nous sommes parvenus au même constat d'efficacité et de rapidité du mode de règlement sous forme de virement, déjà appliqué au sein de notre société depuis plusieurs années. Néanmoins, pour les raisons évoquées ci-dessus, nous sommes contraints de conserver, à titre tout à fait exceptionnel, l'envoi de lettre-chèque.

Faciliter les démarches de remboursement : confirmations de perte ou d'avarie par les services de réclamations

Je suis souvent saisi par des consommateurs ayant simplement demandé à La Poste ou à l'une de ses filiales un document confirmant la perte d'un envoi dont ils étaient, le plus souvent, destinataires. Ceci aux fins de faire valoir leurs droits auprès de tiers. Tout particulièrement lorsque l'envoi perdu contenait une commande dont ils demandent le remboursement pour non-délivrance à leur vendeur (généralement expéditeur), parfois réticent.

Ces demandes ont déjà été exprimées lors du traitement des réclamations, sans que l'opérateur y réponde. Certains services clients refusent trop souvent

la communication de ce type de document. Ceci entraîne les demandeurs dans le processus de médiation, ce qui rallonge leurs démarches inutilement.

Aussi, il me semble nécessaire que les services de réclamations répondent favorablement, dès que la perte est avérée, à ce type de demandes, par un simple courriel de confirmation mentionnant clairement la référence de l'envoi, ce qui entraînera un gain de temps et des économies pour toutes les parties prenantes et accessoirement la disparition de toutes ces saisines évitables.

Réponse du professionnel

La confirmation intervient au terme d'un processus de recherche et de vérification enclenché après un premier échange avec notre Service Client.

Ce processus de vérification prend en moyenne un délai de 7 à 15 jours.

Les délais de vérification et de contrôle nécessitent néanmoins d'être parfois étendus en fonction des circonstances à l'origine de l'incident ayant affecté le colis, qui peuvent être multiples (accident de la circulation, incendie, suspicion de fraude, contrôle douanier etc...) et ne permettent pas de statuer immédiatement.

Par ailleurs, en cas d'avarie, une confirmation de prise en charge de la demande d'indemnisation est adressée à nos clients sous la double condition d'une part, que des réserves aient été émises par le destinataire au moment de la livraison et, d'autre part, que l'avarie soit imputable au transport.

Un refus d'indemnisation motivé est par ailleurs immédiatement notifié au client notamment lorsqu'aucune réserve n'a été émise lors de la livraison.



Garantir la confidentialité et sécuriser l'indemnisation : qualité pour agir au titre des réclamations

J'observe, dans de nombreux dossiers dont je suis saisi, que les services de réclamation ne vérifient pas systématiquement la qualité pour agir des réclamants.

Ceux-ci peuvent être parfaitement étrangers au contrat, ce qui entraîne des réponses leur divulguant des informations qui ne les concernent pas, ainsi que des données personnelles dont ils n'ont pas à avoir communication. La méprise peut, dans certains cas, aller jusqu'à l'indemnisation, alors même qu'ils ne sont aucunement ayants droit, causant ainsi divers préjudices aux créiteurs dudit droit qui peuvent m'en demander réparation.

Réponse du professionnel

L'indemnisation d'un dossier au sein de CHRONOPOST ne peut résulter que d'une demande expresse de l'expéditeur ou du donneur d'ordre.

Nos procédures de traitement des réclamations prévoient en effet systématiquement d'inviter tout réclamant non-expéditeur d'un envoi à se rapprocher de l'expéditeur ou du donneur d'ordre de CHRONOPOST afin que ce dernier constitue le dossier de réclamation auprès de notre Service Client.

À moins d'un accord exprès de l'expéditeur, qui doit, en pareil cas, adresser à CHRONOPOST un courrier de désistement au profit du réclamant, aucun remboursement ne peut donc être effectué au profit du destinataire ou d'une personne étrangère au contrat de transport.

Les dossiers donnant lieu à un remboursement font en outre, pour la plupart d'entre eux, l'objet d'un contrôle par notre cellule indemnisation, dont le rôle est de s'assurer de la conformité et du caractère complet des pièces avant qu'il ne soit procédé à un remboursement. Ce contrôle a été renforcé et étendu à l'ensemble des dossiers depuis six mois.

Nous nous engageons par conséquent à ce que cette procédure soit maintenue et encourageons nos équipes à poursuivre les contrôles menés afin de s'assurer de la conformité des remboursements réalisés.

J'ai bien conscience qu'il est difficile de vérifier, notamment lors de premières réclamations téléphoniques, que les réclamants sont effectivement en droit d'obtenir une réponse.

Cependant, lorsque le processus de réclamations se poursuit et que son instruction révèle l'absence de qualité à agir, il me paraît nécessaire de demander immédiatement au réclamant un mandat de l'ayant droit pour continuer le processus, et, à défaut de communication de ce justificatif, de clôturer le dossier. En tout état de cause, au stade final de l'indemnisation, cette qualité doit obligatoirement être vérifiée.



Suivi 2023

Il me semble important de revenir sur le suivi de la mise en œuvre de deux recommandations phares de l'année précédente.

1. CLARIFIER la notion de découvert autorisé dans le formulaire de demande d'ouverture de compte

Rappel des actions proposées :

« Il me semble qu'il serait préférable de revoir le formulaire de demande d'ouverture de compte en précisant sur le document que le découvert demandé est conditionné à l'acceptation de la Banque. »

Rappel de la première réponse de la banque :

« Dans l'optique d'améliorer la transparence à l'égard de ses clients, La Banque Postale s'engage et va apporter des précisions dans son formulaire pour lever toute ambiguïté. Cette mise à jour sera effective courant 2024. »

Évolutions 2024 communiquées par la banque :

La Banque Postale informe de l'ouverture du compte avec l'équipement souscrit (découvert autorisé) dans le courrier de bienvenue. Dans le cas où La Banque Postale ne pourrait pas répondre positivement à la demande initiale du client, une nouvelle proposition commerciale lui serait envoyée.

Le montant de découvert autorisé octroyé est accessible au client via l'Espace client depuis la Banque en ligne ou l'application mobile ainsi que sur son relevé de compte.

Les modalités de fonctionnement du découvert autorisé sont précisées dans la convention de compte et dans les conditions tarifaires qui sont mises à disposition du client à l'ouverture de compte.

Dans l'optique d'améliorer la transparence à l'égard de ses clients, La Banque Postale a apporté des précisions dans les renvois de ses bulletins de souscription.

« (1) L'octroi du découvert autorisé est soumis à l'acceptation de la demande par La banque Postale. »

Je reconnais avoir été informé que cette souscription constitue une demande soumise à l'acceptation de La Banque Postale.

Cette mise à jour est effective depuis fin septembre 2024.

2. METTRE EN PLACE une procédure pour traiter les comptes de liaison* à découvert de plus d'un an

*CCP liés à un compte PEA

Rappel des actions proposées :

« Il serait utile que La Banque Postale adresse un courrier d'information sur le découvert et s'assure qu'il ne prête pas à confusion afin d'éviter que le découvert ne s'aggrave. »

« Je propose que les clients détenteurs de PEA inactifs soient rencontrés par leur conseiller bancaire, afin de faire le point sur leur situation. »

Rappel de la première réponse de la banque :

« La Banque Postale avait annoncé mettre à jour la procédure d'accompagnement des clients ayant un PEA lié à un CCP à découvert. »

Évolutions 2024 communiquées par la banque :

Les clients détenteurs d'un PEA, PEA PME-ETI ou d'un compte-titres ordinaire dont le CCP est à découvert sont contactés de la même manière que les autres clients présentant un CCP avec un solde débiteur.

La Banque Postale informe ses clients qui présentent un compte débiteur de différentes façons : information dématérialisée avec notification par mail, courrier, contact client.

Conformément à la convention de compte-titres (Particuliers) en vigueur, toute clôture du CCP ne peut intervenir tant que le PEA ou compte-titres associé est encore ouvert. Une clôture est néanmoins possible si le client ne règle pas les frais dus à la détention du compte titres ou PEA, et ce, sans mise en demeure.

La Banque Postale a lancé une action de clôture du stock de CCP à découvert liés à un PEA ou à un CTO encore ouverts. Elle doit se terminer d'ici à fin avril 2025 avec un accompagnement spécifique pour les comptes titres ou PEA présentant une valorisation supérieure à la dette du compte (devoir de conseil).

Aussi, j'observe que le professionnel a pris en compte mes recommandations destinées à mieux informer et accompagner ses clients consommateurs.



Recommandations 2024

Au cours de l'année 2024, j'ai également été amené à faire des recommandations afin de contribuer à mieux informer les consommateurs.

C'est ainsi que, à l'occasion des travaux de mise à jour des plaquettes tarifaires, plusieurs éléments ont été portés à la connaissance de la banque sous forme de recommandations d'évolution, à savoir notamment :

- **Revoir la formulation des plafonds des dépôts et indisponibilité des fonds PEL.**

- Les versements effectués sur un PEL ne peuvent dépasser la limite réglementaire de 61 200 euros. Ce plafond est apprécié hors intérêts.

- Les sommes versées au PEL ainsi que les intérêts ajoutés à son crédit demeureront indisponibles jusqu'à l'arrivée à terme dudit PEL.

- **Ajouter une note « frais appliqués »** lors des saisies sur compte, précisant le caractère insaisissable des revenus.

- **Communiquer sur la limitation de modification temporaire des plafonds de la carte.**

Ainsi, dans la plaquette tarifaire 2025, le renvoi suivant a été ajouté : « Dans la limite de 2 modifications pour les cartes Réalys et Visa Classic et 3 modifications pour les cartes Visa Premier, Visa Platinum et Visa Infinite, sur 365 jours glissants (sous condition d'éligibilité). »

Concernant les deux autres recommandations, la banque a choisi de ne pas les intégrer à la plaquette tarifaire. Cependant, elle m'a indiqué vouloir s'en saisir dans le cadre de la prochaine revue annuelle des conventions de compte.

Au-delà de cet échange en cours d'exercice, au titre de l'année 2024, à partir des enseignements tirés du traitement des demandes de médiation qui m'ont été soumises par les consommateurs, j'ai formulé sept nouvelles recommandations.

Au regard de la sensibilité de certaines de ces recommandations, j'ai estimé en toute indépendance qu'il n'y avait pas lieu dans mon rapport de les publier dans la mesure où elles pourraient apporter des éléments sur les pratiques internes du professionnel.

Toutefois, j'ai pu observer que le professionnel les a considérées en m'apportant des éléments probants qui concourent à la **protection des consommateurs** et aux renforcements des procédures et des opérations bancaires.

Aussi, sont détaillées les trois recommandations suivantes qui visent à :

1. **Prévenir la clientèle** de l'absence d'une vérification contradictoire lors de la remise à l'encaissement de chèque(s) déposé(s) dans l'urne d'un bureau de poste et de ses conséquences ;
2. **Mieux informer les titulaires des Plans Épargne Logement (PEL)** à terme de leur transformation en Comptes Sur Livret (CSL) ;
3. **Informer les héritiers du titulaire d'un Livret A** de la clôture du compte d'épargne à la date du décès et des conséquences liées ;



Prévenir la clientèle de l'absence d'une vérification contradictoire lors de la remise à l'encaissement de chèque(s) déposé(s) dans l'urne d'un bureau de poste et de ses conséquences

Je suis régulièrement saisi par des clients au sujet de l'absence d'inscription au crédit de leur compte courant postal, dans les délais conventionnellement impartis, de chèque(s) déposé(s) dans l'urne dédiée en bureau de poste.

Lorsqu'ils remettent à l'encaissement sur leur compte un ou des chèques bancaires par dépôt dans l'urne avec un bordereau de remise dûment complété, les clients considèrent avoir rempli leurs obligations au regard des dispositions de la convention de compte.

Aussi, ils manifestent leur incompréhension lorsque le ou lesdits chèques ne sont pas inscrits au crédit de leur compte et mettent alors en cause la responsabilité de la banque.

Je recommande que la banque précise a minima, par tous les moyens qu'elle estimera appropriés, que si le client peut remettre un chèque pour encaissement par dépôt rapide dans l'urne d'un bureau de poste, celui-ci ne donne pas lieu à une vérification contradictoire et en conséquence, ne peut engager la responsabilité de la banque en cas de contestation pour absence de crédit du ou des chèques déposés tant qu'elle n'en a pas pris possession.

Réponse du professionnel



À la différence d'une remise en automate, il n'existe effectivement pas de vérification contradictoire (preuve de dépôt) en cas de dépôt d'un chèque dans une enveloppe insérée dans une urne.

En effet, une telle remise s'apparente à la remise d'un courrier dans une boîte aux lettres. Ainsi, en cas de perte du chèque, aucun remboursement ne pourra être accordé au client.

Depuis 2024, La Banque Postale a décidé de rationaliser les canaux physiques de dépôt de chèques (exemples : suppression de la possibilité de déposer des chèques au guichet et suppression progressive des scanners).

L'objectif est de n'avoir que deux canaux de remise de chèques : l'urne « postale » et l'automate « bancaire ».

S'agissant de l'utilisation d'une urne, la remise s'effectue par un bordereau et une enveloppe préadressée à La Banque Postale et qui est mise à disposition des clients.

Ces derniers sont informés par le biais d'une affiche placée au niveau de l'urne du délai de traitement prévisionnel du chèque ainsi que de l'adresse du bureau de poste le plus proche dans lequel se trouve un automate bancaire. Sur la base de votre recommandation, nous envisageons de modifier cette affiche afin d'informer clairement le client sur l'absence de responsabilité de La Banque Postale en cas de perte du chèque déposé dans l'urne. Cette communication permettrait d'orienter le client qui souhaite sécuriser sa remise vers le bureau de poste le plus proche disposant d'un automate.

Par ailleurs, La Banque Postale va augmenter son parc d'automates de remise de chèques qui passera de 670 à 1 400 d'ici la fin de l'année 2025.

En effet, ces automates permettent un transfert de propriété entre le client et la Banque et délivrent au client une preuve de dépôt de sa remise de chèque sur la base de laquelle il peut être remboursé en cas de perte par La Banque Postale.

Mieux informer les titulaires des Plans Épargne Logement (PEL) à terme de leur transformation en Comptes Sur Livret (CSL)

Les PEL ouverts depuis le 1er mars 2011 ont une durée de vie limitée, car cinq ans après leur échéance, ils sont automatiquement transformés en CSL.

Si la phase d'épargne dure 10 ans (maximum possible), la durée de vie totale du PEL est alors de 15 ans, ce qui est généralement la durée retenue par les titulaires. Cependant, des versements importants peuvent raccourcir la phase d'épargne, réduisant ainsi la durée de vie totale du PEL.

Depuis la fin de l'année 2020, les titulaires de ces PEL expriment leur mécontentement en médiation, surpris par la transformation en CSL. Le dernier courrier reçu cinq ans plus tôt les informait de l'arrivée à l'échéance de leur PEL sans en détailler les conséquences.

Par ailleurs, le mécontentement des requérants ne se limite plus à la baisse de rémunération due à la transformation, mais inclut également la possibilité de demander un prêt associé à leur PEL, leur permettant de percevoir la prime d'État.

En effet, la demande de prêt est possible pendant un an après la clôture du PEL à l'initiative du titulaire, mais cette possibilité disparaît lors de la transformation en CSL.

Plusieurs clients disent avoir signalé des projets de travaux immobiliers qu'ils comptaient financer avec leur PEL et un prêt associé et en avoir même discuté, pour certains, avec leur conseiller. Ils indiquent ne pas avoir été avertis de la nécessité de clôturer leur PEL avant sa transformation.

Outre mieux expliquer les conséquences d'une mise à terme, je recommande que les titulaires de PEL susceptibles d'être transformés en CSL en soient informés six à douze mois avant, ainsi que du délai restant pour demander un prêt. Ce courrier pourrait également leur rappeler les conditions à respecter pour obtenir un prêt épargne logement.

De plus, les titulaires de PEL transformés en CSL signalent que sur la Banque En Ligne leurs comptes affichent toujours le libellé PEL, ce qui les induit en erreur, le CSL ne donnant plus les mêmes droits (rémunération, prêt) que le PEL. Je recommande également de corriger cet affichage, ce qui permettrait de l'aligner avec les droits actualisés du compte après transformation.

Réponse du professionnel



Conformément à la réglementation, La Banque Postale adresse à ses clients à l'échéance de leur PEL un courrier les informant de la transformation de leur PEL en CSL au terme d'un délai de cinq ans.

Au vu du nombre important de transformations de PEL en CSL à venir (6.600 en 2025 et 22.300 en 2026), La Banque Postale travaille sur un projet d'information complémentaire des clients concernés qui pourra notamment préciser l'impossibilité, d'un point de vue réglementaire, de demander un prêt PEL après la transformation du PEL en CSL.

Par ailleurs, s'agissant du libellé sur les relevés de compte, la mention du CSL apparaît déjà depuis plusieurs mois au moment de la transformation effective du PEL.



Informer les héritiers du titulaire d'un Livret A de la clôture du compte d'épargne à la date du décès et des conséquences liées

Je suis saisi par des requérants contestant l'absence d'intérêts versés sur le Livret A de leur proche décédé entre la date du décès et le règlement de la succession.

À la réception de l'acte de décès, la banque ouvre un dossier de succession et procède à l'inventaire des avoirs du défunt. Les comptes individuels font alors l'objet d'une clôture comptable, ce qui bloque les opérations de crédit ou de débit jusqu'au règlement de la succession, à l'exception de certains paiements, comme les frais d'obsèques.

La clôture du compte épargne à la date du décès de son titulaire est stipulée à l'article 9.2 des conditions générales de la banque encadrant le fonctionnement des Livrets A. L'arrêt des intérêts est une obligation réglementaire prévue à l'article R. 221 7 du Code monétaire et financier, qui dispose : « *En cas de clôture du livret A en cours d'année, les intérêts sur la période courue depuis le début de l'année sont crédités au jour de clôture du compte.* »

Cependant, je constate que lors de l'ouverture d'un dossier de succession, la banque ne communique pas aux ayants droit la clôture comptable du Livret A ni le fait qu'il ne génère plus d'intérêts.

Le libellé du compte sur les relevés reste inchangé, ce qui conduit parfois les héritiers à croire, de bonne foi, que le fonctionnement normal du livret se poursuit jusqu'au règlement de la succession. Ce manque d'information suscite du mécontentement chez certains ayants droit, qui estiment que les intérêts du Livret A n'ont pas été versés en totalité.

Je recommande que l'information fournie par la banque aux héritiers, lors de l'ouverture d'un dossier de succession, mentionne clairement l'arrêt de la rémunération du Livret A à la date du décès du titulaire. De plus, je recommande de modifier le libellé « Livret A » sur les relevés de compte transmis aux ayants droit, afin de souligner que le compte épargne a été clôturé.

Cette recommandation pourra s'appliquer aux autres comptes d'épargne dans la même situation.

Réponse du professionnel

La Banque Postale a mis à jour les deux premiers courriers qu'elle adresse aux héritiers et ayants droit après qu'elle a eu connaissance du décès du client.

Ces courriers précisent bien l'arrêt du calcul des intérêts à la date du jour du décès, conformément à la réglementation.

Ces mêmes courriers sont utilisés pour l'ensemble des produits d'épargne réglementée.



LIENS UTILES

[Faire appel au Médiateur de la consommation](#)



[Charte du Médiateur de la consommation](#)



[Conditions requises à la saisine du Médiateur](#)



[Liste des membres du Club des Médiateurs de Services au Public](#)





<https://mediateur.groupelaposte.com>

05/2025 - Médiateur de la consommation auprès du groupe La Poste - Droits réservés

ISSN 2648-9708

Conception et réalisation: Caracteer

Crédits photo: La Poste, Kim Redler, Freepik

Impression: Exaprint