

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025



Médiateur de la consommation
auprès du groupe La Poste



Courrier



Colis



Chronopost



Nouveaux Services



Banque assurances

Sommaire

L'édito du Médiateur

Bilan de l'année et enjeux 2026 04

L'essentiel de la médiation 2025

Chiffres clés 06

La médiation en action

Missions 09

Projets 2025 12

Activité de mes équipes..... 13



Les litiges sont nombreux, mais notre mission reste claire : apporter à chaque consommateur une réponse rapide, précise et équitable.



L'ACTIVITÉ PAR MÉTIER 16

COURRIER	17	Assurer la relation client au quotidien							
		CHIFFRES CLÉS	17						
		BILAN	18						
		EXEMPLES DE LITIGES	20						
		[Chèques vacances – Lettre recommandée]							
COLIS	22	Garantir la livraison et la confiance							
		CHIFFRES CLÉS	22						
		BILAN	23						
		EXEMPLES DE LITIGES	25						
		[Non réception – Droits de douane – Colis concurrent – Indemnisation]							
CHRONOPOST	28	Optimiser la rapidité et la fiabilité de la livraison							
		CHIFFRES CLÉS	28						
		BILAN	29						
		EXEMPLES DE LITIGES	31						
		[Colis hors format – Relais Pickup – Contenu prohibé]							
NOUVEAUX SERVICES	33	Accompagner l'innovation au service du client							
		BILAN	33						
		EXEMPLES DE LITIGES	34						
		[Permis de conduire]							
BANQUE ASSURANCES	35	Sécuriser et simplifier la relation financière							
		CHIFFRES CLÉS	35						
		BILAN	36						
		MOTIFS DE RECEVABILITÉ / NON-RECEVABILITÉ	38						
		EXEMPLES DE LITIGES	40						
		[Moyens de paiement – Comptes – Produits d'épargne – Crédits – Successions – Produits d'assurance]							

MES RECOMMANDATIONS POUR 2026

Pour améliorer l'expérience client et prévenir les litiges 58

L'édito du médiateur

Bilan de l'année et enjeux 2026



Éric Moitié

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

La France a-t-elle adopté la médiation ? C'est en tout cas ce qui apparaît dans le fait que la France soit en tête, assez largement, des Etats membres de l'Union européenne en nombre de saisines et de médiations traitées*. Sans doute faut-il y voir la conjonction de plusieurs éléments. La France a fait le choix d'accepter diverses formes de médiations de la consommation (adossée à un secteur d'activité ou à une association professionnelle, dédiée à une entreprise, publique comme la médiation de l'Autorité des Marchés Financiers...), d'affirmer que ce dispositif devait être gratuit pour le consommateur (et donc financé par le professionnel), de communiquer sur son utilité et de faire en sorte de faciliter son accès, d'en faire un vrai levier de « désengorgement » des tribunaux.

Dans ce contexte, l'activité de la médiation auprès du groupe La Poste et de La Banque Postale a de nouveau été soutenue en 2025. Le nombre de saisines reçues s'est élevé à 21 426 pour la médiation de la consommation, auquel s'ajoutent 1 260 saisines provenant d'entreprises, associations, ou professionnels. Ce volume est en baisse de 7 % par rapport à l'exercice précédent.

Ce flux soutenu de demandes adressées à la médiation s'est accompagné d'une très nette amélioration de la recevabilité des dossiers, qui a atteint 41% contre 35 % en 2024, la principale raison en étant une meilleure connaissance des conditions de saisine de la médiation, et notamment de la nécessité de réaliser une réclamation préalable auprès du professionnel.

L'impact conjugué de ces deux évolutions (-7 % volume/+6 points de recevabilité) a généré une croissance du nombre de dossiers recevables et éligibles à une instruction par mes services. Ceux-ci sont passés de 7 968 à 8 758, en hausse de 10 %.

Le principal risque lié à cette augmentation des dossiers à instruire, venant s'ajouter aux dossiers déjà en cours de traitement, était de voir encore se dégrader le délai de traitement des demandes des requérants,

qui avait déjà atteint un niveau préoccupant en 2024 avec 193 jours en moyenne. Cette évolution n'étant pas envisageable, deux actions ont donc été engagées, **l'une visant à renforcer les moyens dédiés à la médiation, l'autre par une révision de nos processus de traitement des dossiers.**

L'équipe de la médiation a donc été complétée par une task force dédiée de **cinq personnes sur l'année**. Les procédures de qualification des dossiers à l'arrivée ont été revues et l'identification des affaires pouvant être réglées dans des délais très brefs a été renforcée. Grâce à l'implication de chacun et au soutien du groupe La Poste dans l'attribution de ces moyens, le nombre de dossiers traités durant l'exercice a crû de 48 %. Au total, 11 603 propositions de solutions ont été émises (auxquelles on peut en ajouter 778 à destination des associations et des entreprises). Cette action a permis de baisser considérablement le nombre de dossiers « en attente » et donc de pouvoir afficher un délai moyen de traitement de 138 jours en 2025 (-55 jours vs 2024).

Fait remarquable, depuis août 2025 le délai moyen constaté mensuellement est inférieur à 90 jours, respectant ainsi la préconisation du Code de la consommation.

L'activité concernant **la Banque assurances** est toujours légèrement majoritaire, avec 11 475 dossiers reçus et 5 170 recevables, soit 53 % des dossiers reçus, mais 59 % des affaires recevables. Les Moyens de Paiement, avec notamment les problématiques de fraudes, représentent toujours 64 % des dossiers à instruire.

Le **Colis** (5 668 dossiers reçus), puis le **Courrier** (2 166) et **Chronopost** (1 663) suivent, avec des évolutions diverses : la recevabilité des affaires concernant Colissimo s'améliore nettement (+6 pts à 37 %), les volumes concernant le

Courrier baissent (-16 %) et Chronopost demeure l'entité affichant le plus fort taux de recevabilité (59 %).

Les médiations liées aux **Nouveaux Services** restent à un niveau moindre, 52 dossiers reçus pour 46 l'année précédente, pour l'essentiel en lien avec les examens du Code de la route ou les locations de vélos électriques.

La grande satisfaction de l'année est d'avoir réussi à **diminuer le délai de traitement des dossiers** qui nous ont été adressés par les requérants.

Pouvoir apporter une réponse amiable à un litige de la consommation en moins de 90 jours est un objectif qui doit nous guider encore en 2026, année qui célébrera les 10 ans de la médiation de la consommation, et verra débiter les travaux de transposition de la dernière directive européenne sur les modes de règlements amiables des litiges.

Cette nouvelle étape sera l'occasion de consolider les valeurs de la médiation faites d'indépendance, de confidentialité, d'impartialité et d'équité, et de continuer à faire œuvre de pédagogie et surtout d'utilité.

« Apporter une réponse amiable à un litige de la consommation en moins de 90 jours est un objectif qui doit nous guider encore en 2026 »

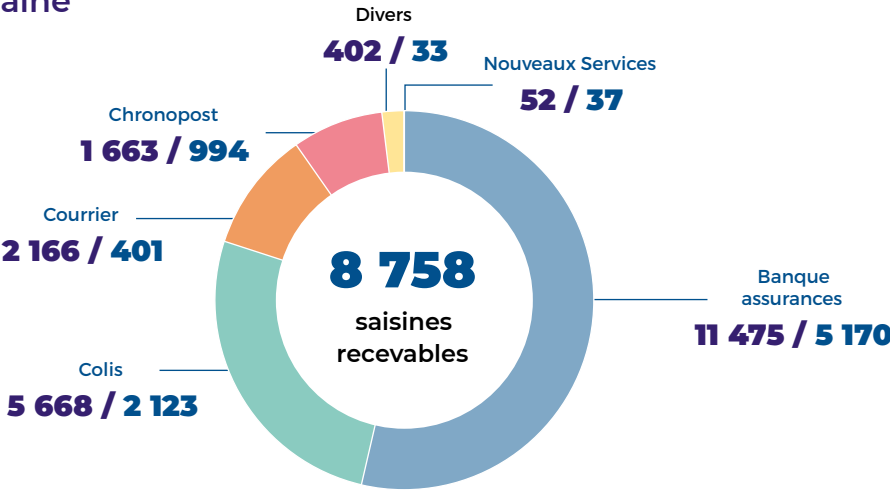
* Source : Rapport d'activité de la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation

L'essentiel de la médiation 2025

Chiffres clés de la médiation de la consommation

Saisines reçues / recevables par domaine

21 426
saisines reçues



60 %

Pourcentage des saisines reçues par internet

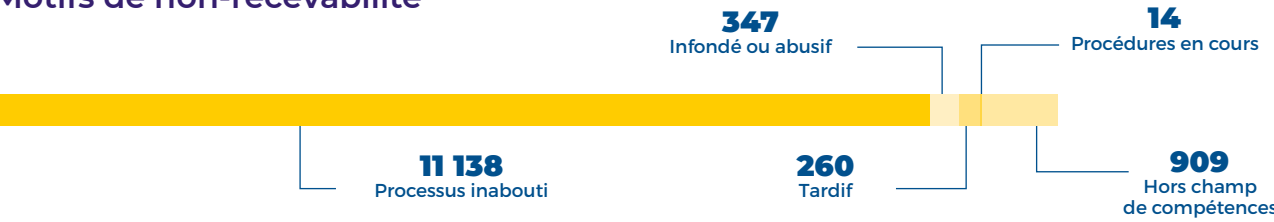


11 603

médiations traitées*

Taux de recevabilité : **41 %**

Motifs de non-recevabilité



12 668 au total

2 %

Pourcentage des saisines interrompues
Causes : désistement, refus du professionnel d'entrer en médiation



138 jours

Délai d'émission moyen des médiations



41 %

des médiations favorables ou partiellement favorables aux consommateurs



87 %

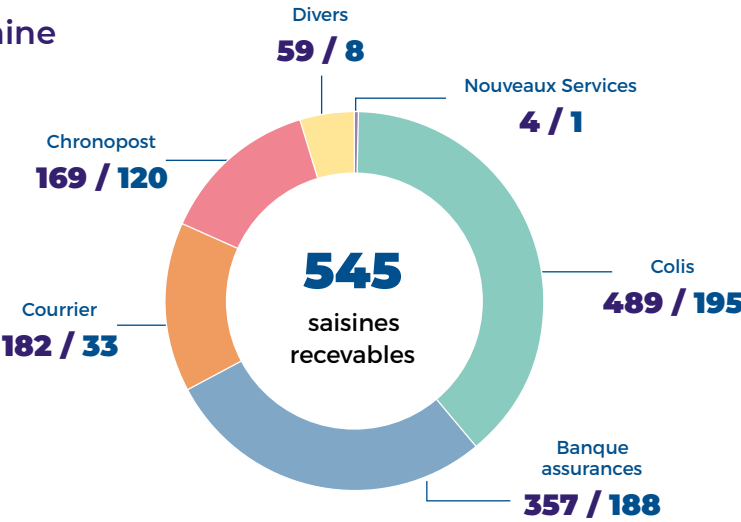
des médiations acceptées par les consommateurs

* Propositions de solutions et médiations interrompues

Chiffres clés de la médiation hors consommation

Saisines reçues / recevables par domaine

1 260
saisines reçues



69 %

Pourcentage des saisines reçues par internet



778

médiations traitées*

Taux de recevabilité : **43 %**

Motifs de non-recevabilité



715 au total

3 %

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



139 jours

Délai d'émission moyen des médiations



58 %

des médiations favorables ou partiellement favorables



91 %

des médiations acceptées

* Propositions de solutions et médiations interrompues



LA MÉDIATION en action

Un mode amiable de résolution des différends (MARD)

La médiation de la consommation constitue un mode de règlement extrajudiciaire des différends permettant de résoudre, de manière simple, efficace et rapide, les litiges résultant de la vente de biens ou de la fourniture de services. Gratuite pour le consommateur, elle offre **une alternative accessible, constructive et moins conflictuelle que la voie judiciaire**, au bénéfice tant des particuliers que des professionnels.

Le groupe La Poste s'est engagé très tôt dans cette démarche : un premier dispositif de médiation a été instauré dès 1995, avant d'être progressivement étendu à La Banque Postale, puis à l'ensemble de ses filiales.

Depuis le 1^{er} janvier 2016, date d'entrée en vigueur des textes transposant la directive européenne du 21 mai 2013 relative au Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, tout professionnel en relation avec un consommateur a l'obligation de lui proposer un recours à un médiateur en cas de litige.

La saisine du médiateur de la consommation demeure toutefois encadrée. Conformément à l'article L.612 2 du Code de la consommation, **le consommateur doit avoir préalablement adressé au professionnel une réclamation** écrite, datée et signée. Le médiateur peut ensuite être saisi lorsque le professionnel n'a pas répondu dans un délai de **60 jours**, ou lorsque la réponse apportée ne satisfait pas le 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.

Un process rigoureux au service des consommateurs

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



Que savoir avant de solliciter le médiateur ?

Déterminer si une saisine en médiation est recevable constitue une décision déterminante. Cette analyse conditionne l'accès même au processus de médiation du litige et, par conséquent, la possibilité pour le consommateur d'obtenir un dédommagement à l'issue de l'instruction du dossier.

Le médiateur de la consommation intervient exclusivement sur des litiges avérés, à la suite d'une réclamation écrite préalable adressée au service client du professionnel.

Il n'exerce aucun rôle de régulation interne et ne dispose d'aucun pouvoir hiérarchique ou disciplinaire sur les collaborateurs du professionnel. À ce titre, les demandes d'excuses, de sanctions ou de mesures individuelles relèvent uniquement de l'employeur et ne peuvent être traitées en médiation.

La mission du médiateur porte sur l'exécution d'une prestation contractuelle liant un professionnel et un consommateur. **En tant que tiers neutre, impartial et indépendant**, il contribue à rééquilibrer la relation entre la partie forte, le professionnel, et la partie plus vulnérable, le consommateur. Il fonde son analyse sur les règles de droit applicables – conditions générales de vente, droit civil, bancaire ou du transport – et peut, lorsque la situation le justifie, proposer une solution fondée sur l'équité, afin d'atténuer les effets parfois excessifs d'une application strictement juridique.

Enfin, le médiateur ne peut être saisi directement sans démarche préalable auprès du service client. Cette confusion, encore fréquente, conduit certains consommateurs à assimiler la médiation à un service client de second niveau, entraînant des réorientations et des délais supplémentaires. Un effort de pédagogie demeure nécessaire afin de mieux faire comprendre le rôle, le périmètre et les conditions d'intervention du médiateur de la consommation.



Le médiateur, un rôle essentiel

- Vérifier la bonne application des règles de droit,
- Recourir à l'équité lorsque la situation l'exige,
- Rétablir un équilibre entre le professionnel et le consommateur, au regard des faits et de la bonne foi des parties.

L'étude de solutions IA pour gagner en efficacité

Dans une **démarche d'amélioration continue** de la qualité de nos services, nous avons engagé en 2025 des travaux exploratoires visant à intégrer l'intelligence artificielle (IA) dans notre activité de médiation de la consommation.

Ces démarches visent à analyser les usages possibles de l'IA pour **optimiser le traitement des demandes** en réception, **renforcer l'accès à l'information** pour les consommateurs et les professionnels, et soutenir les médiateurs dans **l'analyse des dossiers**.

Cette phase préparatoire inclut l'étude des solutions disponibles, l'évaluation des bénéfices attendus et des garanties nécessaires en matière d'éthique, de confidentialité et de protection des données personnelles.

L'objectif est de développer à terme une utilisation responsable, maîtrisée et conforme au cadre réglementaire, afin d'enrichir notre pratique sans en altérer les principes fondamentaux : indépendance, impartialité et confidentialité de la médiation.

La création d'un système d'archivage électronique (SAE)

Au cours de l'année, nous avons engagé la mise en place d'un système d'archivage électronique (SAE), dont la finalisation est prévue début 2026. Ce dispositif **garantit l'intégrité, l'authenticité et la pérennité des documents numériques** tout au long de leur cycle de vie.

Intégrité > Une fois intégrés au système, les documents ne peuvent plus être modifiés. Les saisines reçues par courrier postal sont numérisées en copie fidèle puis intégrées dans le SAE, où elles acquièrent le statut de copies fiables.

Authenticité > Chaque document est conservé avec l'ensemble de ses métadonnées (signature, provenance, date), assurant son authenticité.

Traçabilité > Toutes les actions réalisées sur les documents (consultation, ajout de mentions, suppression conformément aux règles en vigueur) sont tracées.

Pérennité > Conforme aux normes d'archivage, le SAE garantit également la lisibilité des documents dans le temps, y compris en cas d'évolution des formats technologiques.

Au-delà de la sécurisation des archives, ce projet contribue :

- au gain de temps dans la recherche d'information,
- à l'optimisation des processus administratifs,
- à la réduction du stockage physique et numérique.

L'engagement pour la protection des données personnelles

La confiance accordée est au cœur de notre démarche. À ce titre, la protection des données personnelles constitue une priorité. Seules les informations strictement nécessaires au bon fonctionnement de notre service sont collectées, avec la garantie d'une utilisation transparente, responsable et sécurisée.

Transparence et maîtrise des données > Les données sont utilisées exclusivement aux fins pour lesquelles elles ont été collectées : traitement des demandes, amélioration de nos services et personnalisation de l'expérience. Un accès permanent aux informations personnelles est garanti, ainsi que la possibilité de les modifier ou d'en demander la suppression.

Sécurité renforcée > Nous mettons en œuvre des mesures techniques et organisationnelles rigoureuses afin de prévenir tout accès non autorisé, perte ou altération des données. Nos équipes sont réguli-

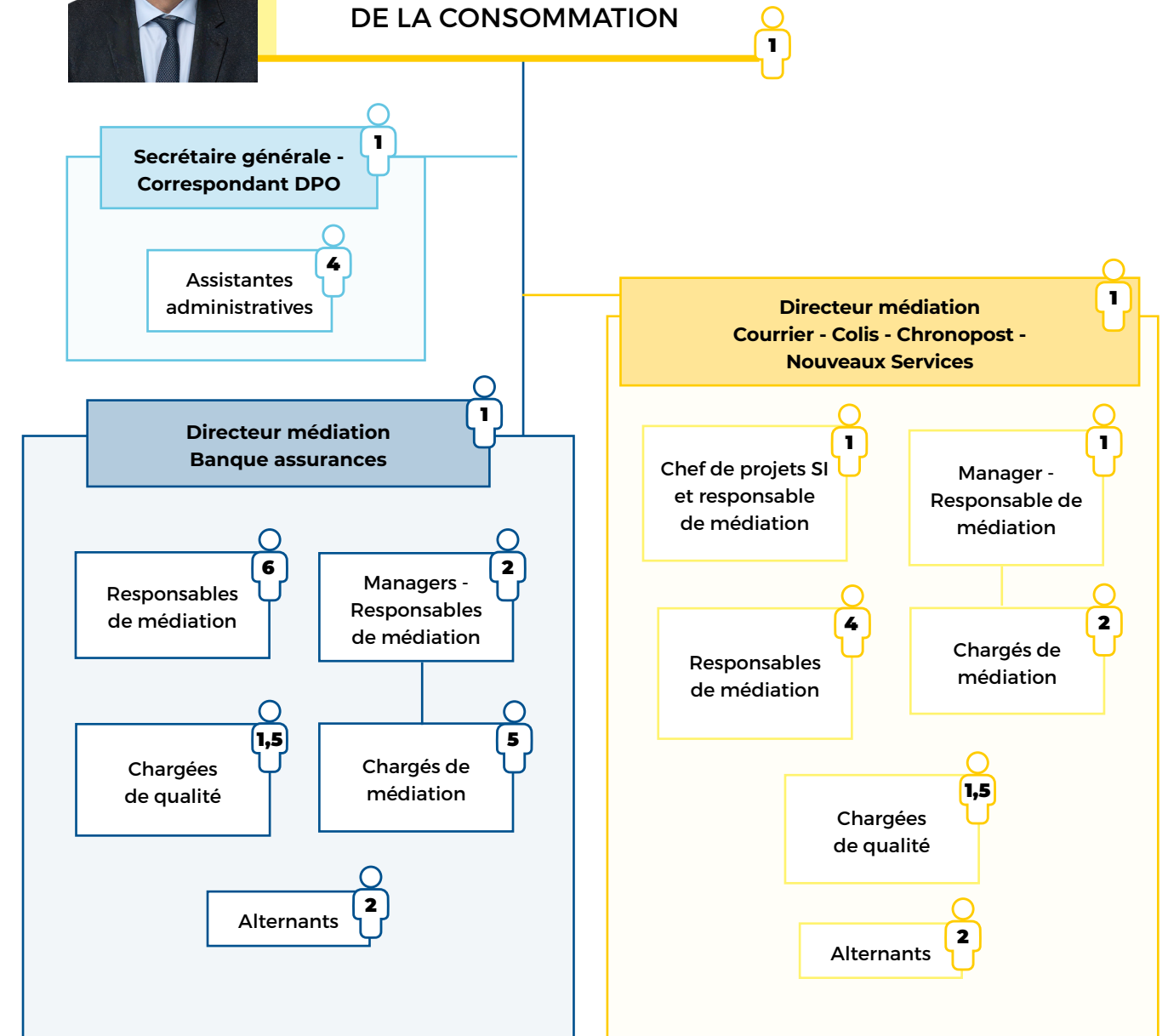
èrement formées aux bonnes pratiques de cybersécurité et nous collaborons avec des partenaires conformes aux exigences réglementaires.

Conformité au RGPD > L'ensemble de nos pratiques s'inscrit dans le respect du Règlement général sur la protection des données (RGPD) et des recommandations des autorités compétentes. Notre Délégué à la Protection des Données veille en permanence à l'application de ces règles et à l'amélioration continue de nos procédures.

Un engagement durable > La protection de la vie privée dépasse le cadre réglementaire : elle constitue un engagement éthique durable, au service de la relation de confiance que nous souhaitons construire.



MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION



Le renforcement des équipes

Au cours de l'année, un renfort significatif des équipes a été engagé afin de résorber le stock de saisines en traitement.

Cinq collaborateurs supplémentaires ont été mobilisés pour accélérer le traitement des dossiers en attente : un CDD chargé de l'enregistrement des dossiers et de l'envoi des propositions, ainsi que quatre CDD répartis entre les équipes (deux en médiations bancaires et deux au sein de l'équipe Courrier-Colis-Chronopost et Nouveaux services).

Par ailleurs, **deux CDD** ont été transformés en CDI en 2025, consolidant notre capacité à répondre aux demandes des consommateurs dans un délai de trois mois.

Ces renforts ont permis de réduire de manière notable le volume des dossiers en attente et les délais de traitement. Leur intégration a toutefois nécessité un accompagnement et une formation adaptée afin de garantir une montée en compétence progressive et la continuité du service.

Les actions pour résorber les stocks et réduire les délais de traitement

Dans un contexte marqué par une hausse significative des saisines depuis janvier 2023, les délais de traitements se sont allongés.

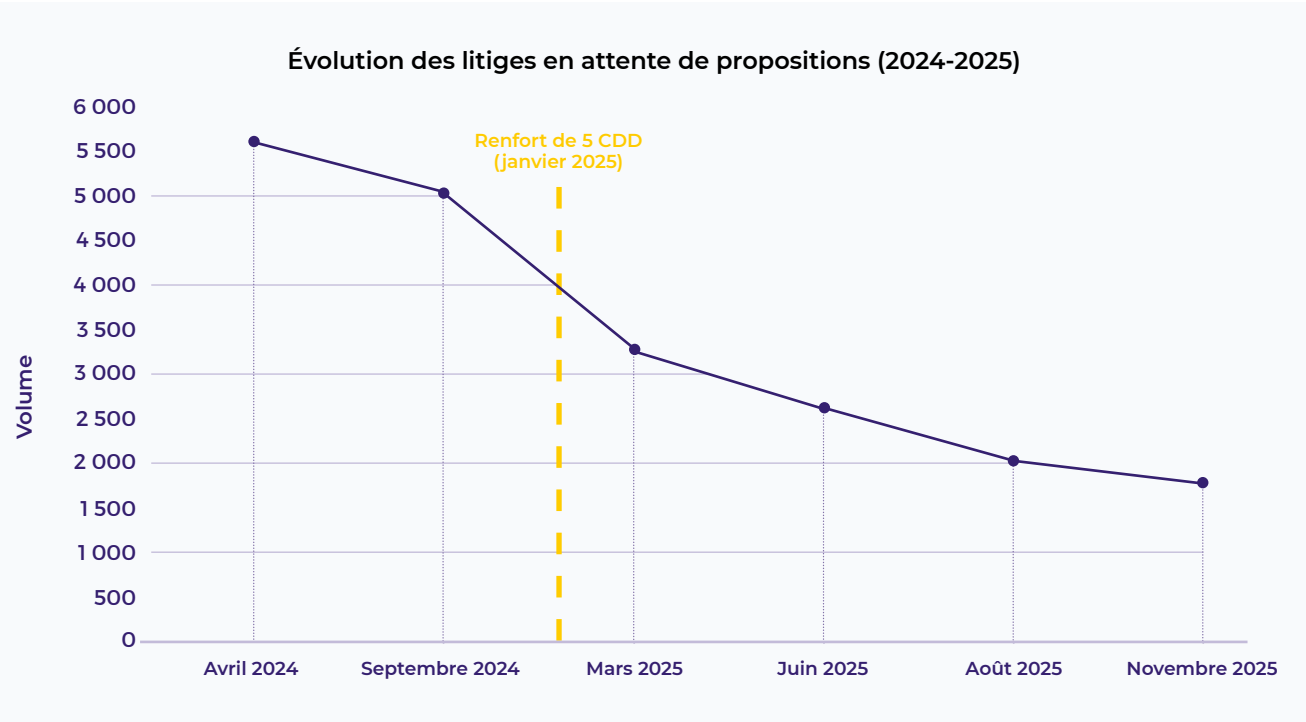
Conscients des enjeux réglementaires et de l'importance de réduire ces délais sans dégrader la qualité de service, nous avons engagé des actions correctives :

- **Renfort des équipes** : recrutement de 3 CDI et 2 CDD en mars/avril 2024, de 4 alternants en septembre 2024 et de 5 CDD fin 2024/début 2025. 2 CDD ont été transformés en CDI en 2025.
- **Formation/accompagnement** : intégration des nouvelles recrues assurée par un manager expérimenté.
- **Segmentation des flux** : une équipe dédiée aux dossiers anciens et une autre à l'intégration des pièces, avec traitement immédiat des dossiers simples.
- **Engagement hebdomadaire** : affectation d'un collaborateur chaque semaine au traitement des dossiers urgents.
- **Industrialisation des processus** : développement de macros pour accélérer le traitement des dossiers similaires, avec relecture individualisée pour garantir la qualité.
- **Opérations ponctuelles de masse** : déploiement ciblé sur des périodes contraintes pour accélérer la sortie des dossiers.
- **Amélioration continue** : optimisation en cours pour faciliter la remontée des pièces transmises par les professionnels et réduire les échanges répétitifs.
- **Pilotage renforcé** : diffusion hebdomadaire d'un tableau de bord.

Des résultats concrets

- **Réduction du stock** : le volume de saisines à traiter, qui avait atteint un pic de 5 588 au 1^{er} mai 2024, est passé à 1 783 au 20 novembre 2025, soit une diminution de 68 %.
- **Accélération des délais** : le pourcentage des dossiers traités en moins de 90 jours est passé de 32 % en janvier 2025 à 45 % en octobre 2025. Depuis juin 2025, 100 % des dossiers entrants sur le pôle Courrier-Colis-Chronopost et Nouveaux services (CCCS) respectent ce délai.
- **Amélioration du délai** : à compter d'août 2025, les propositions sont émises en moins de 90 jours (78 jours au 1^{er} novembre). Le délai moyen d'émission est passé de 197 jours à 147 jours.
- **Clôture des saisines anciennes** : cette amélioration du délai moyen ne se fait pas au détriment des dossiers les plus anciens. La dernière proposition concernant une saisine reçue fin 2024 a été envoyée le 13 octobre 2025.
- **Hausse de la recevabilité** : le taux atteint désormais 41 %.
- **Augmentation des propositions émises** : au 31 décembre, 12 381 propositions ont été émises, contre 8 524 en 2024, soit une hausse de 45 %.

Nous poursuivons nos efforts pour maintenir cette dynamique et renforcer encore nos processus.



Une formation régulière

Intitulés	Organisme formateur	Périmètre
Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation	Doctorat à la faculté de droit d'Orléans	Directeur des médiations Courrier-Colis-Chronopost et Nouveaux services
Les fondamentaux du droit des contrats (2 journées)	Gereso	25 personnes
La médiation sous l'angle juridique (1 journée)	Médiatrice de l'AMF	14 personnes
Actualité du droit de la consommation	Professeur de droit privé	17 personnes
Connaître la gamme de crédit à la consommation	École de la Banque et du Réseau	10 personnes
Protection des données (RGPD)	Formation internet	Toute l'équipe
Actualité de la médiation administrative	Délégué national à la médiation pour les juridictions administratives	2 personnes
Panorama des offres de La Banque Postale (1 journée)	École de la Banque et du Réseau	5 personnes
Mini-atelier de formations aux applications digitales et aux outils collaboratifs	Formation interne	Toute l'équipe
Tous mobilisés contre la fraude	Formation interne	Toute l'équipe
Développer une communication constructive	Formation interne	2 personnes
Prévenir et détecter la corruption et le trafic d'influence	Formation internet	Toute l'équipe
Formations sur l'IA	Formation interne	12 personnes

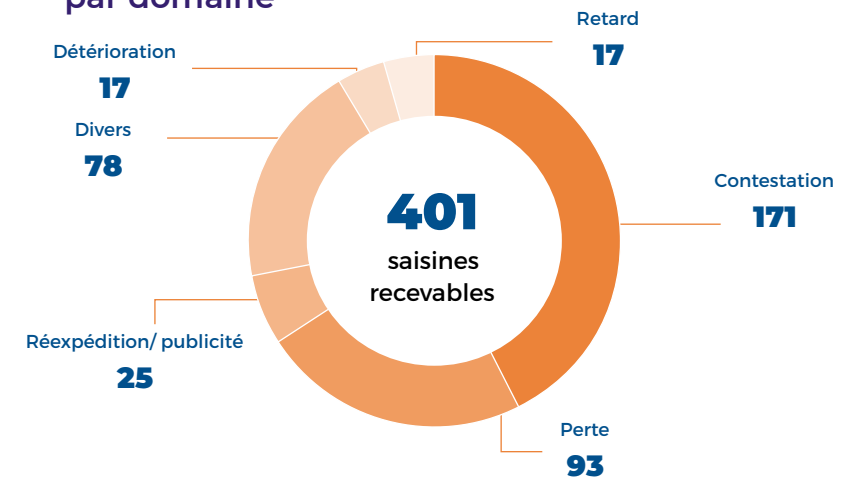


L'ACTIVITÉ par métier

Chiffres clés 2025

2 166
saisines reçues

Saisines recevables par domaine

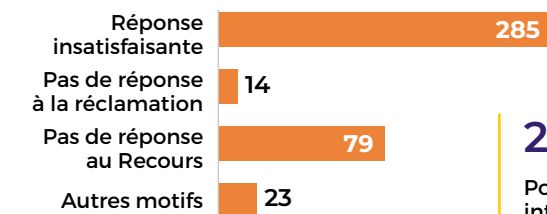


Taux de recevabilité : **19 %**



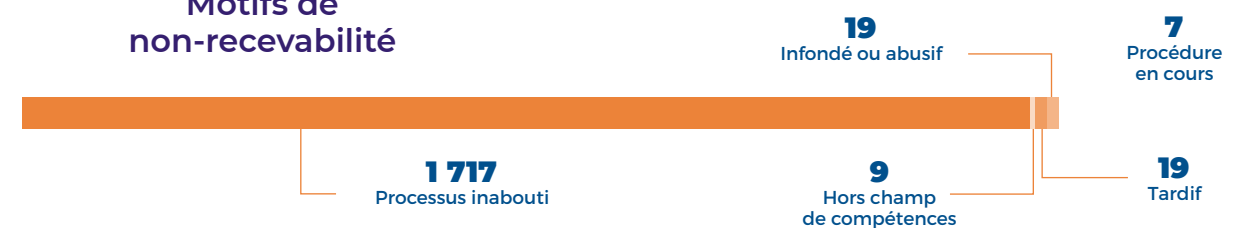
70 %
Pourcentage des saisines
reçues par internet

Motifs de recevabilité



2 %
Pourcentage des médiations
interrompues

Motifs de non-recevabilité



1 765 au total



606
médiations traitées*



154 jours
Délai d'émission moyen
des médiations



58 %
des médiations favorables
ou partiellement favorables
aux consommateurs



84 %
des médiations
acceptées par les
consommateurs

* Propositions de solutions et médiations interrompues

Bilan

Évolution générale de la recevabilité des saisines Courrier

Les saisines relatives à l'activité courrier poursuivent leur baisse régulière. Après 2 729 dossiers en 2023 et 2 592 en 2024, **2 166 saisines** ont été enregistrées en 2025, soit une diminution d'environ 15 %. Cette évolution s'inscrit dans une tendance structurelle liée à la baisse continue des volumes de courrier distribués. Le courrier représente désormais **22 % de l'ensemble des saisines reçues**.

La part des saisines dématérialisées demeure élevée et stable, à 70 % en 2025 (71 % en 2024). Ce canal constitue un levier majeur d'efficacité : les dossiers sont généralement plus complets, plus lisibles et plus faciles à instruire. La recevabilité des saisines en ligne reste significativement supérieure à celle des saisines postales (21 % contre 12 %).

Taux de recevabilité

Après plusieurs années de baisse (33 % en 2022, 24 % en 2023), le taux de recevabilité s'est stabilisé en 2024 et 2025 à **19 %**. Ce niveau demeure insuffisant, mais les services clients du professionnel ont engagé des actions pour mieux informer les consommateurs sur la possibilité de saisir le médiateur lorsqu'ils ne sont pas satisfaits de la réponse apportée à leur réclamation.

Motifs de recevabilité et de non-recevabilité

Les saisines recevables reposent principalement sur **l'absence de réponse satisfaisante du service client** (71 %). Dans 20 % des cas, aucune réponse n'a été apportée par le service recours. Les situations d'absence totale de réponse à une réclamation restent marginales, le service client garantissant une réponse systématique dans un délai de 48 heures.

Les motifs de non-recevabilité s'expliquent majoritairement par **un défaut de sollicitation préalable du service recours** (81 %, contre 71 % en 2024). Le défaut de réclamation préalable ne représente plus que 12 % des cas, en nette baisse par rapport à 2024 (21 %), traduisant les efforts d'information réalisés en bureau de poste pour mieux orienter les consommateurs dans le parcours de réclamation en cas d'insatisfaction. Enfin, 4 % des saisines sont rejetées pour saisine prématurée, le consommateur n'ayant pas respecté le délai de deux mois laissé au professionnel pour proposer une solution.

Si le formalisme des réclamations est volontairement simple, les dossiers sont encore fréquemment incomplets (mandat manquant, absence de preuve de dépôt, etc.), ce qui alourdit l'instruction et les délais sans constituer, en soi, un motif de non-recevabilité. Parfois, la réclamation est adressée en premier lieu à mes services plutôt qu'au service client.

Par ailleurs, **une confusion persiste entre le service client et le médiateur** : certaines réclamations sont adressées directement au médiateur, entraînant des redirections successives vers le service client de premier puis de second niveau. Ces étapes, bien que génératrices de non-recevabilité, offrent néanmoins au consommateur des opportunités supplémentaires de résolution du litige avant l'intervention du médiateur.

Motifs de saisine

Les contestations des modalités de distribution demeurent le premier motif des saisines recevables, avec 171 litiges en 2025, contre 199 en 2024 et 304 en 2023. Cette baisse significative témoigne d'une amélioration des conditions de distribution et de la qualité des tournées. Ces litiges reposent le plus souvent sur une divergence entre les dires du consommateur (pli non reçu) et les données du système d'information attestant de la distribution. Le facteur n'ayant de son côté déclaré aucune difficulté de livraison.

Les litiges liés à la **perte d'envoi** poursuivent également leur diminution : 93 dossiers en 2025 contre 126 en 2024. Une part importante concerne des envois contenant **des chèques cadeaux ou des chèques vacances**, avec un niveau de garantie inadapté à la valeur réelle du contenu. Le consommateur se retrouve dans certains cas avec un niveau d'indemnisation très faible, R1 à 16 €, au lieu de choisir un envoi en valeur déclarée et une indemnisation plus conforme à la valeur de l'envoi. Le consommateur invoque souvent un déficit de conseil en bureau de poste, mais il lui appartient d'informer le personnel en bureau de poste de la nature de l'envoi et de solliciter explicitement le niveau de garantie approprié, le guichetier ne pouvant connaître le contenu des plis.

Interruptions de médiation

En 2025, **11 médiations ont été interrompues** (5 à l'initiative du requérant, 5 de La Poste et 1 du médiateur), contre 14 en 2024, confirmant une légère amélioration.

Propositions rendues

En 2025, **595 médiations ont abouti à une proposition**, contre 421 en 2024. Parmi elles, 7 % sont favorables au requérant et 39 % partiellement favorables, soit 282 propositions au total. Les propositions défavorables représentent 43 % (256 dossiers), tandis que 57 litiges se concluent par un accord amiable entre les parties.

La majorité des propositions (83 %) est fondée sur le droit, 10 % exclusivement sur l'équité et 7 % sur une combinaison des deux. Le recours à l'équité permet, dans certaines situations, d'atténuer les effets disproportionnés d'une application strictement juridique, en tenant compte de la bonne foi du requérant et des circonstances particulières du litige.



Délais et acceptation des propositions

Les délais d'émission des propositions se sont nettement améliorés, **passant de 174 jours en 2024 à 154 jours en 2025** entre la notification de recevabilité et la proposition, une progression notable qui nous rapproche de l'objectif de 90 jours. Cette progression résulte du renforcement des équipes et de la mise en place d'outils de traitement accéléré, permettant notamment de traiter les dossiers simples sous 15 jours.

Le taux de refus des propositions par les requérants atteint 16 % (contre 11 % en 2024). À l'inverse, 84 % des propositions sont acceptées, confirmant la confiance accordée au médiateur pour formuler des réponses argumentées, pédagogiques et équilibrées.

Montant des indemnisations

En 2025, 278 propositions ont donné lieu à une indemnisation, contre 198 en 2024. Le montant total des indemnités versées demeure stable à **15 450 €**, avec une indemnisation moyenne de 56 € et un plafond observé à 625 €.



Exemples de litiges

Chèques-vacances : disparition d'un pli suite à une faute du facteur

En bref : En un tel cas, la responsabilité de La Poste est engagée et le plafond indemni-taire prévu contractuellement est levé.

Le cas : Madame A. adresse en lettre recommandée (R1) un pli à un camping contenant 1 250 € en chèques vacances. Le destinataire signale une réception du pli ouvert et vidé de son contenu. L'instruction révèle que la réceptionniste n'a pas si-gné l'accusé de réception, alors même que le suivi informa-tique fait apparaître une signature. Interrogée, la factrice reconnaît avoir omis de faire signer le recommandé et l'avoir signé elle-même en fin de tournée. Elle assure n'avoir constaté aucune dégradation du pli.

Madame A. dépose plainte pour vol et saisit La Poste de sa réclamation. La Poste reconnaît une erreur de procédure, mais limite l'indemnisation à 16 €, montant forfaitaire prévu par le taux R1. La requérante conteste et demande une réparation « raisonnable ».

En cours de médiation, La Poste admet une double faute : le pli a été déposé dans un lieu de passage sans remise en mains propres, et la signature recueillie n'est pas conforme. Elle rappelle toutefois que l'expéditrice aurait pu opter pour un taux R3 ou une valeur déclarée, permettant une couverture indemnitaire plus élevée.

L'analyse du médiateur

Les fautes commises lors de la remise du pli constituent des manquements engageant la responsabilité de La Poste sur le fondement de l'article 1240 du Code civil, indépendamment du niveau de garantie choisi. **J'ai proposé à La Poste le versement d'une indemnisation de 625 €, correspondant à 50 % du préjudice subi.**

Lettre recommandée : insertion de marchandise impossible

En bref : L'insertion de marchandises dans une lettre recommandée nationale exclut la responsabilité contractuelle de La Poste. Une solution en équité peut toutefois être proposée selon les circonstances.

Le cas : Monsieur C. expédie une paire de baskets customisée (valeur : 469,99 €) dans une lettre recommandée avec avis de réception. Le pli est perdu. La Poste indemnise à hauteur de 16 €, conformément aux conditions contractuelles. Le requérant conteste, estimant l'indemnisation manifestement insuffisante. Il réclame un dédommagement supérieur, « même si ce n'est pas la totalité ». Sa demande est supposée être à hauteur d'un mon-tant maximal de 453,99 € (soit 469,99 € -16 €).

L'analyse du médiateur

Monsieur C. a transmis, dans la saisine, la copie de la preuve de dépôt qui faisait apparaître que le taux de garantie R3 (458 €) avait bien été coché. Or, le montant des frais d'envoi indiqué (14,88 €) correspondait au tarif d'une lettre recommandée au taux R1 (2 kg, soit 13,53 € + 1,35 € pour l'avis de réception) et non au taux R3. Après enquête, l'Agence Postale concernée a confirmé ne pas avoir eu, à la date du dépôt et les deux jours ouvrables suivants, de lettres recommandées au taux R3. Impossible de déterminer le taux souscrit (R1 ou R3) et les causes de la disparition du pli.

Au-delà de ce défaut d'éléments probants, les conditions spécifiques de vente applicables à la lettre recom-mandée stipulent que : « l'expéditeur s'engage à ne pas insérer de marchandises dans la lettre recommandée nationale [...] » (article 4). Elles ajoutent que : « La Poste n'encourt aucune responsabilité lorsque le dommage ré-sulte des actes, négligences ou erreurs du Client ou de tiers et du non-respect des obligations qui résultent des présentes conditions spécifiques ou de toute cause étrangère non imputable à La Poste ». Comme la saisine le précise, le pli litigieux ne contenait pas de correspondance, mais une paire de baskets. Dès lors, la responsabilité de La Poste ne pouvait être engagée. J'ai bien noté que La Poste avait néanmoins proposé à Monsieur C., à titre de geste commercial, la somme de 16 €. Toutefois, aucun montant (complémentaire) ne pouvait être versé. Il convenait ici d'utiliser un colis assorti d'un taux de garantie adapté et d'une remise contre signature.

Au regard des circonstances particulières de ce dossier, j'ai proposé, en équité, que La Poste verse à Mon-sieur C. un dédommagement à hauteur de 213 €, soit la moitié du taux de garantie R3, déduction faite des 16 € déjà versés (229 € - 16 €).

Lettre recommandée : absence de garantie de délai et non-conformité des modalités de remise

En bref : La lettre recommandée ne garantit pas un délai de distribution. En l'absence de preuve du préjudice, une indemnisation fondée sur l'équité peut néanmoins être envisagée.

L'analyse du médiateur

Aucune garantie de délai n'existe pour ce type d'envoi : les délais sont donnés à titre indicatif et correspondent à une réalité statistique des durées habituellement constatées.

Avec anticipation, un second envoi en recommandé avec accusé de réception aurait été possible dans les délais nécessaires à l'information du locataire. L'alternative par acte d'huissier (remise en mains propres) était également possible dans les délais légaux.

Le cas : Monsieur L. adresse une lettre re-commandée à son locataire pour reprise de son logement afin d'y loger sa fille. Le pli est remis à une gardienne non manda-tée et l'avis de réception est établi au nom d'un autre habitant de l'immeuble ayant le même prénom. La Poste reconnaît ses er-reurs et considère l'envoi comme perdu. À ce titre, elle indemnise le requérant à hau-teur de 16 €.

Le locataire s'est appuyé sur la remise non conforme du courrier et refuse de quitter l'appartement, repoussant ainsi la récu-pération de l'appartement à 3 ans. À cette date, le locataire aura 65 ans et ne pourra plus être délogé du bien.

Monsieur L. souhaite obtenir de La Poste une attestation dans laquelle elle recon-naît distribuer le courrier habituellement à la gardienne, ainsi qu'une indemnité fi-nancière pour réparation du préjudice subi sans en indiquer le montant.

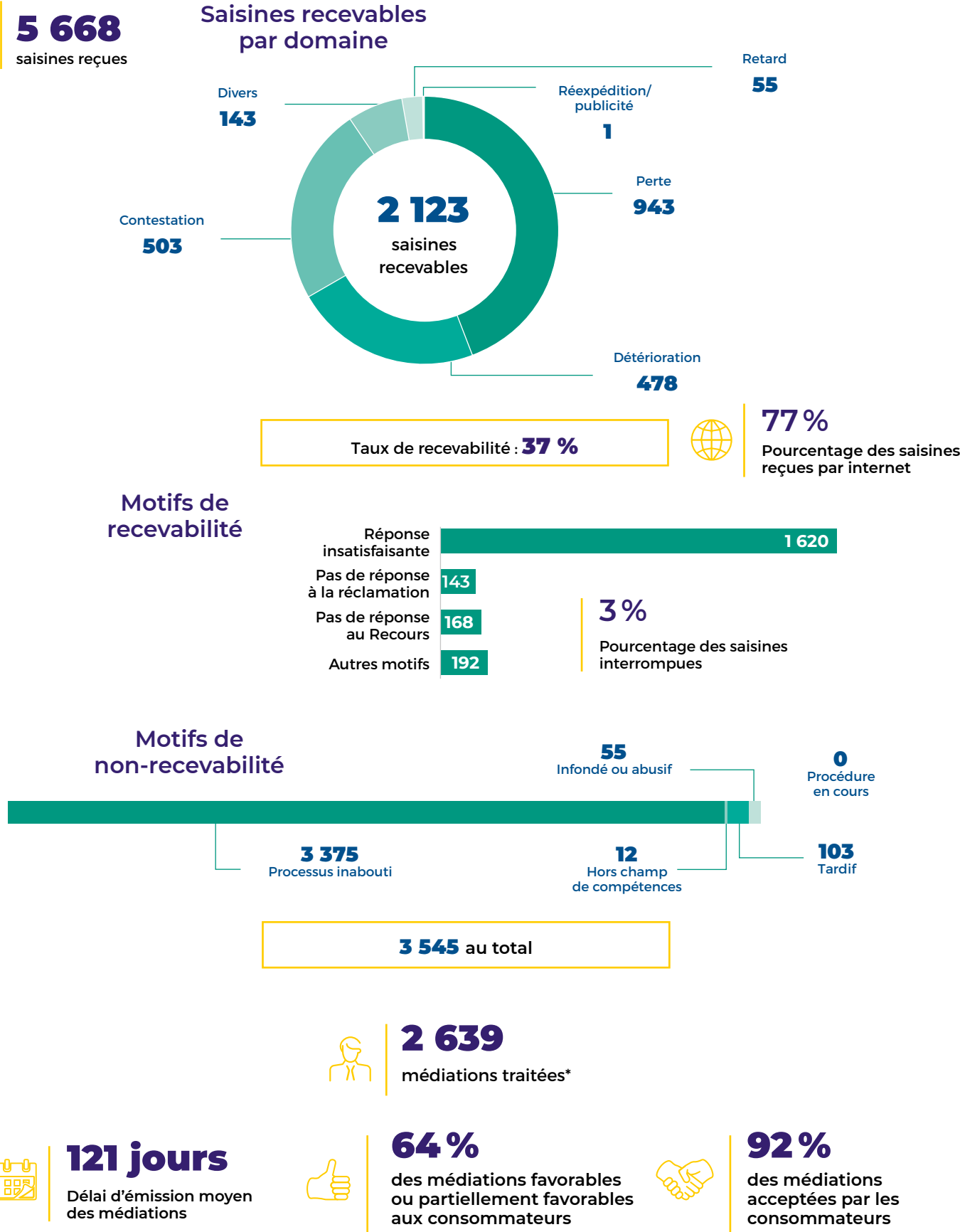
La Poste a reconnu ne pas avoir respecté le process de distri-bution d'une Lettre recommandée en remettant ce type d'en-voi à une personne non habilitée à la signer, et en rédigeant un avis de réception au nom d'un tiers. La Poste m'a confirmé qu'ils avaient procédé à un rappel ferme des process au sein de la Plateforme de Distribution concernée. Néanmoins, le ca-ractère dolosif n'a pas été démontré. Rien ne me permettait de constater que la faute avait été commise intentionnellement en vue de créer un préjudice. L'article 1231-3 du Code civil dispose : « Le débiteur n'est tenu que des dommages et intérêts qui ont été prévus ou qui pouvaient être prévus lors de la conclusion du contrat, sauf lorsque l'inexécution est due à une faute lourde ou dolosive ». Il ne pouvait pas non plus être entendu que les fautes de l'agent étaient assimilables à une perte, qui plafon-nerait l'obligation d'indemnisation sous couvert des Conditions générales de vente à hauteur de 16 €.

Monsieur L. ne justifiait pas le calcul du préjudice subi, aucune pièce versée au dossier ne permettait d'en estimer le montant.

J'ai proposé que l'opérateur dédommage en équité Mon-sieur L., à hauteur de 500 €. Ce montant correspondait à la prise en compte d'une situation complexe créée involontairement par la Poste, bien qu'il soit constaté un manque manifeste de données tangibles sur le montant du préjudice subi.



Chiffres clés 2025



Interruptions de médiation

En 2025, les interruptions de médiation demeurent marginales dans l'activité colis : 70 dossiers, 33 de la part du requérant, 24 du professionnel et 13 du médiateur.

Propositions rendues

L'année 2025 est marquée par une hausse très significative du nombre de propositions rendues, avec **2 569 propositions**, contre 1 603 en 2024 et 1 218 en 2023. Parmi elles, 45 % sont favorables ou partiellement favorables au requérant, tandis que 36 % sont défavorables (4 % en 2024).

Par ailleurs, 16 % des dossiers se concluent par un **accord amiable** entre les parties, sans qu'une proposition formelle ne soit nécessaire.

La majorité des propositions est fondée sur le **droit** (89 %). Le recours exclusif à l'équité représente 9 % des décisions, tandis que 2 % reposent sur une combinaison du droit et de l'équité.

Délais et acceptation des propositions

Comme pour l'activité courrier, les délais d'émission des propositions poursuivent leur amélioration significative. En 2025, le délai moyen entre la notification de recevabilité et la proposition est ramené à **121 jours, contre 175 jours en 2024**, rapprochant l'activité de l'objectif de 90 jours.

Un effort conséquent a été produit par l'équipe tout au long de l'année, cette dynamique continuera à produire ses effets en 2026.

Le taux de refus des propositions par les requérants s'établit à 8 %, confirmant un niveau d'acceptation élevé et la confiance accordée au médiateur pour formuler des solutions équilibrées, juridiquement fondées et pédagogiques.

Montant des indemnisations

En 2025, 1 444 propositions ont donné lieu à une indemnisation, pour un montant total de **279 836 €**, un niveau comparable à celui observé en 2024. L'indemnisation moyenne s'élève à 194 €, avec un plafond observé à 4 000 €, reflétant la diversité des situations rencontrées et la valeur parfois élevée des biens expédiés.



Exemples de litiges

Non-réception : responsabilité du vendeur en vente à distance (article L.221-15 du Code de la consommation)

En bref : En matière de vente à distance, le vendeur demeure responsable de la bonne exécution du contrat, y compris lorsque la livraison est confiée à un transporteur. En cas de non-réception, le consommateur doit se tourner prioritairement vers le vendeur.

Le cas : Madame C. commande en ligne, sur le site marchand About You, un article d'une valeur de 160,55 €. L'envoi est effectué par La Poste via un Colissimo Domicile sans signature.

Le suivi indique une livraison en boîte aux lettres le 2 décembre 2024. Madame C. conteste cette mention, affirmant ne jamais avoir reçu le colis. Elle produit des photographies de sa boîte aux lettres ainsi que d'un colis identique commandé ultérieurement, démontrant que ses dimensions ne permettaient pas une telle remise.

Elle sollicite le remboursement de sa commande non réceptionnée.

L'analyse du médiateur

En tant que destinataire, Madame C. n'est pas partie au contrat conclu entre la société expéditrice About You et La Poste. Le litige doit donc être examiné sous l'angle de la responsabilité extracontractuelle. Elle doit donc prouver un manquement et un préjudice directement lié.

Le suivi informatique indiquait une livraison en boîte aux lettres le 2 décembre 2024. Or, les dimensions du colis (59 cm x 48 cm x 11 cm) excèdent celles d'une boîte aux lettres normalisée (34 cm x 26 cm x 26 cm). Les photos produites par Madame C., concernant un colis identique acheté ultérieurement, montrent clairement qu'il est environ trois fois plus volumineux qu'une boîte aux lettres standard. Au vu de ces éléments, La Poste a reconnu que le colis ne pouvait être livré dans la boîte aux lettres et a déclaré la perte définitive de cet envoi.

Je rappelle à Madame C qu'en application de l'article L.221-15 du Code de la consommation, le vendeur professionnel est responsable de la bonne exécution du contrat de vente, y compris lorsque la livraison est assurée par un prestataire. Le consommateur doit donc se retourner contre le vendeur pour obtenir remboursement ou renvoi de la marchandise.

Le manquement contractuel étant établi, j'invite La Poste à transmettre à Madame C. un courrier confirmant la contestation de livraison et la perte du colis. Il appartiendra ensuite à la société About You de se rapprocher de La Poste pour obtenir une indemnisation au titre du non-respect du contrat. Je précise que tout litige subsistant entre la société expéditrice About You et Madame C. relève d'un litige commercial, qui échappe à ma compétence.

J'ai proposé que La Poste adresse à Madame C. un courrier confirmant la contestation de livraison et la perte du colis, afin de lui permettre d'exercer son recours auprès de son vendeur, la société About You.



Droits de douane : responsabilité de La Poste et absence de faute du consommateur

En bref : La Poste ne peut s'exonérer de sa responsabilité en invoquant un dysfonctionnement imputable aux services douaniers lorsque le consommateur a accompli l'ensemble des démarches requises.

Le cas : Monsieur J. expédie dix colis contenant ses effets personnels dans le cadre d'un déménagement de la métropole vers la Martinique. À la livraison, cinq colis sont soumis à des droits de douane pour un montant total de 1 061 €. Or, un agent des douanes avait préalablement sollicité Monsieur J. afin qu'il produise des attestations sur l'honneur permettant une révision des valeurs déclarées. Ces documents ont été transmis sans délai. Faute de traitement dans les temps, Monsieur J. a dû s'acquitter des droits pour récupérer ses colis. La Poste refuse ensuite de procéder au remboursement.

L'analyse du médiateur

Monsieur J. a fait preuve de diligence et a produit l'ensemble des documents demandés dans les délais impartis. Les échanges versés au dossier corroborent ses démarches.

Il ne saurait supporter les conséquences d'un retard de traitement imputable aux services douaniers, dès lors qu'aucune carence ne peut lui être reprochée.

Dans ce contexte, La Poste ne pouvait refuser le remboursement sollicité. Il lui appartenait, le cas échéant, de se retourner ultérieurement contre l'administration concernée.

J'ai proposé que La Poste rembourse à Monsieur J. la somme de 1 061 €, correspondant aux droits de douane acquittés pour les cinq colis litigieux.

Colis concurrent : responsabilité en cas d'acceptation dans le réseau postal

En bref : La responsabilité de La Poste est engagée lorsqu'elle accepte sciemment dans son réseau un colis relevant d'un opérateur concurrent.

Le cas : Monsieur B. retourne des DVD Blu-Ray d'une valeur de 216,10 € à un vendeur situé aux États-Unis, dans le cadre d'une transaction eBay. L'étiquette de retour fournie mentionne clairement le transporteur DHL. Ne sachant où déposer son colis, Monsieur B. se rend dans un bureau de poste. Malgré la présence explicite de l'étiquette DHL, l'agent accepte le colis, qui est tamponné et pris en charge. Le colis n'arrivera jamais à destination. Monsieur B. n'est ni remboursé par eBay, ni en mesure de récupérer son bien. Il sollicite le remboursement du montant correspondant à la valeur du colis.

L'analyse du médiateur

Les recherches n'ont pas permis de retrouver l'envoi. Les pièces versées au dossier, notamment l'étiquette DHL revêtue du tampon de La Poste, établissent que le colis a été accepté en connaissance de cause.

En procédant à cette acceptation, La Poste a engagé sa responsabilité, le colis ayant été pris en charge hors de tout cadre contractuel adapté.

Le colis ne pouvant être restitué, j'ai formulé la proposition de solution que La Poste verse à Monsieur B. la somme de 216,1 € en réparation du préjudice subi.

Indemnisation : perte d'un Colissimo sans garantie complémentaire

En bref : En l'absence de garantie complémentaire, l'indemnisation est strictement plafonnée aux montants prévus par les conditions générales.

Le cas : Monsieur B. expédie un Colissimo France sans signature contenant des articles d'une valeur de 70 €. Aucune garantie complémentaire n'est souscrite. Le colis est perdu.

La Poste verse une indemnité de 3,13 €, correspondant au plafond contractuel applicable. Monsieur B. conteste ce montant et sollicite une indemnisation à hauteur de la valeur du contenu.

L'analyse du médiateur

Les conditions générales prévoient une indemnisation plafonnée à 23 € par kilogramme en l'absence de garantie complémentaire. Pour un colis de 0,140 kg, l'indemnité maximale s'élève à 3,13 €, frais de port inclus. La Poste a donc strictement respecté ses engagements contractuels. Il ne m'était pas possible d'aller au-delà de ce plafond, quand bien même je comprends la déception du requérant.

Constatant que l'indemnisation versée respecte le cadre contractuel applicable, je n'ai pas été en mesure de faire droit à la demande complémentaire de Monsieur B.



Focus

Indemnisation des colis internationaux en cas de perte

Une évolution favorable des conditions d'indemnisation de certains colis internationaux a consisté dans la prise en compte des frais de port.

Les litiges concernés sont relatifs à la perte de colis internationaux pour lesquels l'expéditeur a souscrit une indemnisation ad valorem allant de 100 à 1 000 €. La responsabilité de La Poste au titre de ces envois est régie par les dispositions de l'Union postale universelle (UPU). Or, une nouvelle lecture des règles de l'UPU a permis un ajustement du calcul de l'indemnisation par les services clients de La Poste. En application de l'article 22.8 du Manuel de la Convention de l'UPU en effet, lorsqu'une indemnité est due pour la perte, l'expéditeur peut également prétendre « à la restitution des taxes et droits acquittés pour le dépôt de l'envoi, à l'exception de la taxe de recommandation ou d'assurance ».

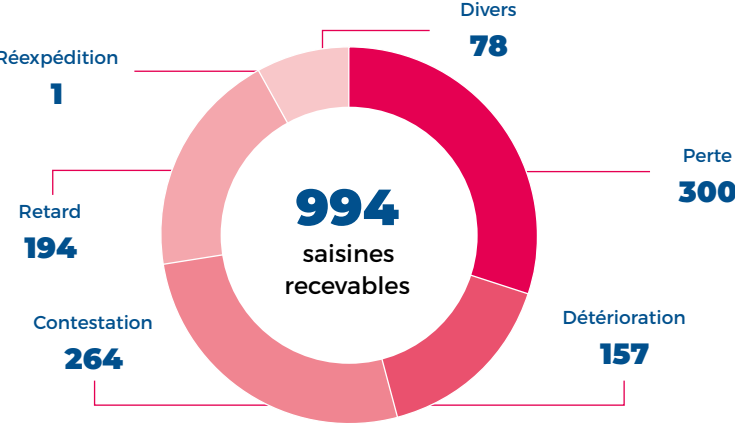
Ainsi, lorsque la perte est reconnue, le montant des frais de port, déduction faite du montant de l'option d'indemnisation ad valorem, est ajouté à l'indemnisation calculée par La Poste.

Cette évolution, favorable au consommateur, est désormais mise en œuvre par les services clients.

Chiffres clés 2025

1 663
saisines reçues

Saisines recevables
par domaine



Taux de recevabilité : 60 %



72 %

Pourcentage des saisines
reçues par internet

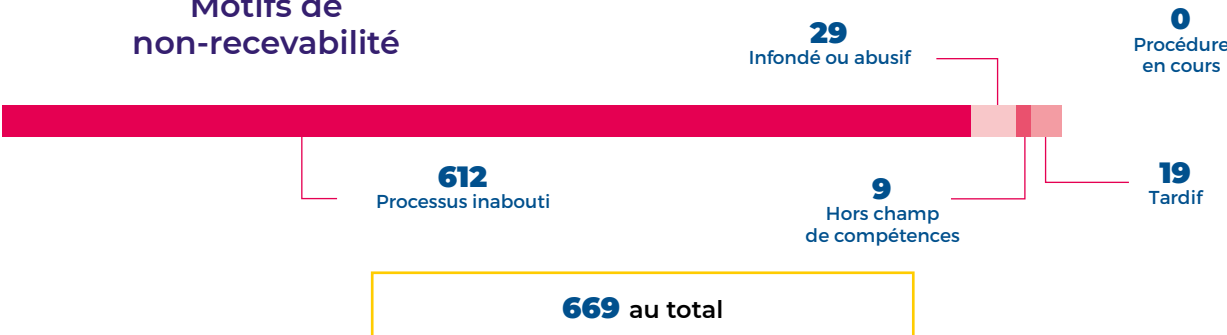
Motifs de
recevabilité



3 %

Pourcentage des médiations
interrompues

Motifs de
non-recevabilité



669 au total



1 299

médiations traitées*



115 jours

Délai d'émission moyen
des médiations



68 %

des médiations favorables
ou partiellement favorables
aux consommateurs



94 %

des médiations
acceptées par les
consommateurs

* Propositions de solutions et médiations interrompues

Bilan

Évolution générale de la recevabilité
des saisines Chronopost

Après une hausse progressive et régulière depuis trois ans – 812 saisines en 2022, 1 263 en 2023 et 1 838 en 2024 – le nombre de dossiers enregistrés connaît en 2025 une légère diminution, avec un total de 1 663 saisines. Le taux de recevabilité, déjà satisfaisant en 2024 à 48 %, s'établit à 60 % en 2025, proche du plafond observé en 2023 (68 %). Ces niveaux confirment l'accessibilité du médiateur de la consommation pour les clients de Chronopost. Après une simple réclamation, le consommateur peut saisir utilement le médiateur si aucune réponse ne lui est apportée dans un délai de deux mois ou si la réponse du service client ne le satisfait pas. Le processus amiable demeure rapide et efficient.

72 % des saisines sont effectuées par internet et 28 % par voie postale. Les saisines en ligne affichent un taux de recevabilité nettement supérieur, avec 71 % de dossiers recevables, soit 847 litiges sur 1 191 saisines. Les saisines postales présentent un taux de recevabilité de 31 %. La très grande majorité des saisines, 97 %, provient directement du consommateur (contre 90 % en 2024). Le reste provient de protections juridiques, d'avocats ou d'associations de consommateurs, avec 21 saisines initiées par des protections juridiques et entre deux et quatre par des avocats, associations ou tuteurs.



Motifs de recevabilité
et non-recevabilité

Comme les années précédentes, la recevabilité est facilitée par l'existence d'un seul niveau de service client. Le principal motif de non-recevabilité reste l'absence de réclamation préalable, représentant 81 % des cas contre 79 % en 2024. Un autre motif concerne les saisines effectuées trop tôt, avant l'écoulement du délai de deux mois entre la réclamation et la saisine, ce qui représente 10 % des non-recevabilités.

Pour les saisines recevables, 82 % concernent une réponse jugée non satisfaisante par le consommateur, tandis que 15 % relèvent de l'absence de réponse à la réclamation initiale.

Motifs de saisine

En 2025, la perte de colis reste le principal motif de saisine, représentant 30 % des saisines recevables. Plusieurs dossiers concernent la demande d'indemnisation de sommes importantes liées à des objets de valeur, révélant une méconnaissance persistante des conditions générales de vente, pourtant acceptées par les expéditeurs. Il peut s'agir d'œuvres d'art, de bijoux ou de montres de luxe. Une problématique récente concerne également les cartes Pokémon, exclues de prise en charge même en cas de souscription d'assurance. Le professionnel doit clarifier la prise en charge de ces marchandises pour éviter toute ambiguïté pour le consommateur.

Les contestations de livraison représentent 27 % des saisines recevables. Une part significative des litiges porte sur la livraison dans les points relais et Pickup, lorsqu'il n'est plus possible de déposer un colis dans le relais initial. Les redirections vers des relais éloignés génèrent un préjudice pour le destinataire, qui peut être contraint à des déplacements longs ou à des retards tardifs.

Le retard de distribution représente 20 % des saisines recevables et les avaries et détériorations 16 %. Les autres litiges concernent les contestations de retour et les problématiques liées aux droits de douane.

Propositions rendues

L'année 2025 se caractérise par une forte progression du nombre de propositions émises pour l'activité Chronopost : 702 litiges avaient fait l'objet d'une proposition en 2024, contre 1 256 en 2025.

Les propositions favorables ou partiellement favorables représentent 46 % du total, les propositions défavorables, 32 %, et 18 % des dossiers se soldent par un accord de volonté.

Au-delà de l'application stricte du droit, le professionnel instruit les dossiers avec bienveillance et certains litiges peuvent être clos sur un geste commercial, même en l'absence de responsabilité avérée.

85 % des propositions sont fondées sur l'application stricte du droit, le plus souvent grâce à la précision des conditions générales de vente. Cette proportion progresse sensiblement par rapport à 2024, où 74 % des litiges étaient résolus sur les fondements du droit. L'équité et la combinaison droit/équité représentent donc 26 % des décisions.

Les délais d'émission des propositions se réduisent également. En 2024, il fallait en moyenne 162 jours entre la notification de recevabilité et l'envoi de la proposition. **En 2025, ce délai tombe à 115 jours**, et dès la fin de l'année, l'objectif de 90 jours est atteint, au même titre que pour les autres activités du médiateur.

Montant des indemnisations

En 2025, **713 propositions ont donné lieu à un versement d'indemnisation pour un total de 145 984 €**, contre 186 000 € en 2024. Bien que le nombre de propositions ait augmenté de près de 70 %, les montants moyens sont plus faibles, avec une indemnité moyenne de 205 € contre 361 € en 2024. Le montant maximal proposé s'élève à 5 063 €, contre 8 248 € l'année précédente.

Interruptions de médiation

Seules 3 % des saisines ont donné lieu à une interruption de médiation, réparties équitablement : 1 % à l'initiative du requérant, 1 % par le professionnel et 1 % par le médiateur (8 % en 2024).



Exemples de litiges

Colis hors format : nul effet de l'assurance Ad Valorem

En bref : Chronopost n'indemnise pas les colis dont le format dépasse les limites prévues par les conditions de prise en charge, même lorsqu'une assurance Ad Valorem est souscrite.

Le cas : Monsieur P. expédie deux colis contenant une planche de surf motorisée, d'une valeur annoncée de 3 800 €, assurés à hauteur de 2 000 € via une assurance Ad Valorem.

À la livraison, le destinataire constate que les colis sont ouverts, le carton abîmé et qu'une partie de la marchandise manque. La vente a dû être annulée et Monsieur P. demande l'activation de son assurance pour obtenir un dédommagement de 2 000 €.

L'analyse du médiateur

L'avarie constatée ne permet pas d'identifier une cause extérieure imputable au transporteur. En revanche, le format des colis dépassait les limites contractuelles de Chronopost. La souscription de l'assurance a induit le consommateur en erreur, lui laissant penser qu'un dédommagement complet serait garanti. Malgré cela, Chronopost avait accepté la prise en charge des colis. La clause limitative de responsabilité ne pouvait pas empêcher totalement une indemnisation en cas de problème, au regard de l'obligation essentielle de transport.

En conséquence, j'ai formulé la proposition de solution que Chronopost verse, en équité, la somme de 2 000 € sur la base de l'activation de l'assurance souscrite, au titre de l'avarie et de la perte.

Relais Pickup : redirection d'un colis sous responsabilité contractuelle de Chronopost

En bref : Chronopost engage sa responsabilité lorsqu'un colis est redirigé vers un relais éloigné alors que d'autres points plus proches sont disponibles, entraînant un désagrément pour le destinataire.

Le cas : Monsieur A. a acheté une tour de PC expédiée via Chronopost au moyen d'une lettre de transport Shop2Shop pour une livraison en relais Pickup. Monsieur A. indique avoir récupéré son colis endommagé dans un relais situé à plus d'une heure de son domicile, alors que la livraison devait initialement intervenir dans une boutique de téléphonie à Saint-Martin-d'Hères (38). En raison de l'indisponibilité du relais choisi, le colis a été redirigé vers un relais à Échirolles (38), éloigné d'environ 8 km, alors que plusieurs relais étaient disponibles à moins de 1 km de son domicile. Monsieur A. sollicite l'indemnisation prévue par l'assurance Ad Valorem souscrite à hauteur de 450 €.

L'analyse du médiateur

Au-delà de l'avarie dont les éléments du dossier ne permettent pas d'imputer la responsabilité exclusive à Chronopost (article 1353 du Code civil), le professionnel n'a pas respecté ses engagements contractuels en redirigeant le colis vers un relais éloigné, entraînant pour Monsieur A. un déplacement supplémentaire d'environ 40 minutes.

Je rappelle que l'article 6 des Conditions générales de Vente stipule que : « si le relais de destination est indisponible, le colis doit être mis à disposition dans l'un des relais les plus proches ».

J'ai proposé en équité que Chronopost verse 10 € à Monsieur A. pour compenser le déplacement imposé et l'inconvénient subi.

Contenu de colis : irresponsabilité du transporteur en cas de contenu prohibé

En bref : Lorsque le contenu d'un colis relève des restrictions de prise en charge, Chronopost n'est pas responsable de sa perte ou de son avarie, même si une assurance Ad Valorem a été souscrite.

Le cas : Monsieur M., représenté par son avocat maître C., contestait la livraison en mains propres à son destinataire du colis en litige. Une assurance ad valorem à hauteur de 699 € garantissant la valeur

de la montre avait été souscrite pour se prémunir en cas de perte ou avarie d'un dédommagement conséquent. Monsieur M. déplorait une distribution non conforme (signature falsifiée), lui causant un préjudice financier, logistique et moral de 6 253,30 €.

Maître C. argumentait que cet envoi avait été fait dans l'urgence. D'une part, la livraison n'a pas été faite dans les délais escomptés, et d'autre part, son destinataire contestait toute réception dudit colis. Chronopost soutenait qu'il aurait été distribué au gardien. Monsieur M. contestait manifestement l'effectivité de cette livraison et réclamait un dédommagement au titre de la perte de son envoi. Chronopost refusait toute indemnisation.

L'analyse du médiateur

Dans le cadre de la médiation, Chronopost a reconnu dans un premier temps le retard de distribution du colis et était disposée à respecter ses engagements contractuels à ce titre, soit le versement de la somme de 42,20 € (montant des frais de port, déduction faite de la prime d'assurance non remboursable).

Bien que Monsieur M., qui a la charge de la preuve de la distribution litigieuse, n'ait produit aucune attestation de non-réception signée du destinataire ni la copie de sa carte d'identité, alors que seuls ces éléments pouvaient permettre d'effectuer une dénégation de signature, Chronopost a déclaré la perte de l'envoi en litige.

Néanmoins, l'élément principal à prendre en considération dans mon analyse était que le contenu de ce colis faisait l'objet de restrictions de prise en charge par Chronopost. Monsieur M. a accepté les Conditions générales de vente de Chronopost lors de l'envoi qui stipulent à l'article 3 : « D'une manière générale ne peuvent être pris en charge : [...] les bijoux, articles d'horlogerie, les pierres et métaux précieux, les monnaies, devises, billets de banque [...] ». Il est clairement indiqué que dans l'hypothèse où l'expéditeur confierait à Chronopost des objets ou documents relevant des restrictions de prise en charge, ceux-ci voyageront à ses seuls risques et périls et sans responsabilité pour Chronopost. Or, même si Monsieur M. avait souscrit une assurance Ad Valorem, celle-ci était sans effet puisque l'article « Assurance du bien transporté » prévoit expressément que : « L'assurance ne garantit pas les marchandises et documents faisant l'objet de restrictions à la prise en charge, la faute de l'expéditeur ou du destinataire... »

Par ailleurs, s'agissant du préjudice prétendument subi par Monsieur M., ni lui ni son avocat maître C. ne démontraient l'existence et le montant du préjudice allégué.

Compte tenu des restrictions de prise en charge et de l'absence de preuves du préjudice, j'ai confirmé que Chronopost n'avait pas à indemniser le contenu du colis. Le remboursement des frais de port de 42,20 € a été maintenu pour le retard de distribution avéré.



Bilan

Comme les années précédentes, les litiges liés aux nouveaux services sont très majoritairement traités et résolus directement par les services clients des filiales concernées. Le portage de repas à domicile, par exemple, concerne chaque jour des centaines de milliers de prestations, sans qu'aucune réclamation n'aboutisse en médiation. D'autres services, comme l'épreuve théorique générale (ETG) du Code de la route ou la location de vélos avec Véligo, connaissent également peu de saisines malgré un usage très répandu. Cela reflète l'investissement des professionnels dans la qualité et la fiabilisation du service rendu.

Évolution générale de la recevabilité des saisines Nouveaux services

En 2025, **52 litiges** ont été enregistrés pour l'ensemble des nouveaux services, contre 46 en 2024. Le taux de recevabilité **passe de 80 % à 71 %**, ce qui reste excellent. L'accès au médiateur est simple, car ces services ne disposent pas de service client de second niveau : dès qu'une réclamation n'est pas résolue, le dossier peut être pris en charge par mon équipe. La majorité des saisines se font par **internet** (69 %), contre 31 % par voie postale, un flux postal en légère augmentation par rapport à 2024 (20 %).

Motifs de recevabilité et de non-recevabilité

La plupart des saisines recevables résultent d'une réponse jugée insatisfaisante par le consommateur (84 %), avec quelques cas d'absence de réponse. Les motifs de non-recevabilité concernent des réclamations trop récentes (13 %) ou l'absence de réclamation préalable (7 %), respectant les délais de deux mois prévus par le code de la consommation.

Motifs de la saisine

Les litiges sont spécifiques à chaque activité.

Pour **Véligo**, ils concernent le remboursement ou l'évaluation de l'état des vélos à la restitution, ou le vol d'une batterie. Pour **l'épreuve théorique générale du permis de conduire**, certains candidats rencontrent des difficultés de localisation ou de prise en charge sur le site d'examen, ce qui peut entraîner une non-présentation et une demande de remboursement. Ces situations soulignent la nécessité d'une signalétique renforcée et d'une meilleure communication sur le lieu d'examen.

Propositions rendues

Sur les 51 propositions émises, **seules trois ont été refusées** par les consommateurs, un chiffre stable par rapport à 2024. **Le délai moyen d'émission des propositions est de 155 jours**. 28 % des solutions sont favorables ou partiellement favorables au consommateur, 58 % sont défavorables, et 9 % se soldent par un accord de volonté entre les parties. **74 % des litiges sont résolus sur la base stricte de la règle de droit**. Le montant total indemnisé passe de 659 € en 2024 à 1 275 € en 2025, pour 12 litiges, avec une moyenne de 106 € et un maximum de 300 €.



Exemples de litiges

Permis de conduire : processus d'accueil sur le site

En bref : Un candidat explique qu'il n'aurait pas été pris en charge par La Poste pour aller jusqu'en salle d'examen. Faute de preuves suffisantes des faits allégués, il ne peut être fait droit à sa demande de remboursement.

14h10, soit 20 minutes en avance, comme précisé dans les conditions générales de vente ». Il était « en possession de [sa] convocation et de [sa] pièce d'identité ». Malgré cela, aucun agent ne l'aurait pris en charge. On lui aurait simplement demandé d'attendre, sans jamais l'appeler ni lui signaler une quelconque anomalie. « Quelques minutes plus tard », il aurait « appris que [sa] session

Le cas : Monsieur K. explique s'être inscrit pour passer le Code de la route Auto. La session étant prévue à 14h30, il devait arriver impérativement à 14h15. Monsieur K. indique s'être « présenté à 14h10, soit 20 minutes en avance, comme précisé dans les conditions générales de vente ». Il était « en possession de [sa] convocation et de [sa] pièce d'identité ». Malgré cela, aucun agent ne l'aurait pris en charge. On lui aurait simplement demandé d'attendre, sans jamais l'appeler ni lui signaler une quelconque anomalie. « Quelques minutes plus tard », il aurait « appris que [sa] session

L'analyse du médiateur

Pour La Poste, il n'y a pas eu d'irrégularités dans le processus d'accueil sur le site. Il y avait 7 candidats inscrits à la session de 14h30 (dont Monsieur K.). Sur ce site, tous les candidats sont invités à attendre l'examinateur au point de rassemblement. L'examinateur a attendu au point de rassemblement jusqu'à 14h15 pour ensuite aller en salle d'examen. À 14h15, il a emmené 6 candidats sur 7. Monsieur K. n'était pas présent. Selon La Poste, si Monsieur K. avait été présent à 14h10 au point de rassemblement, il aurait été emmené en salle d'examen comme les 6 autres candidats présents. La Poste ajoute que le site concerné organise 5 sessions collectives de 8 candidats par jour, du lundi au vendredi. Les examinateurs sont rompus à l'exercice. Il était ainsi de la responsabilité du candidat de faire en sorte d'être présent et vu par l'examinateur. Par ailleurs, le visionnage des caméras de surveillance n'était pas possible dans ce cas précis.

De son côté, Monsieur K. ne versait au dossier aucun élément prouvant ses dires. Il n'indiquait pas avoir interrogé ou sollicité le personnel du site ni s'être signalé auprès de l'examinateur.

En tout état de cause, les 6 autres candidats avaient bien été emmenés en salle d'examen.

Enfin, l'article 7 2 des conditions générales de vente et d'utilisation du service « passer l'examen du code avec La Poste » stipule que : « le Candidat devra se présenter à la date, au lieu et au plus tard 15 (quinze) minutes avant l'heure précise de la Session, choisis par le Client et rappelés sur sa convocation individuelle. [...] À défaut de présentation de ces documents, ou de respecter les date, lieu et heure de présentation à la Session, le Candidat se verra refuser l'accès à la Session et le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement ».

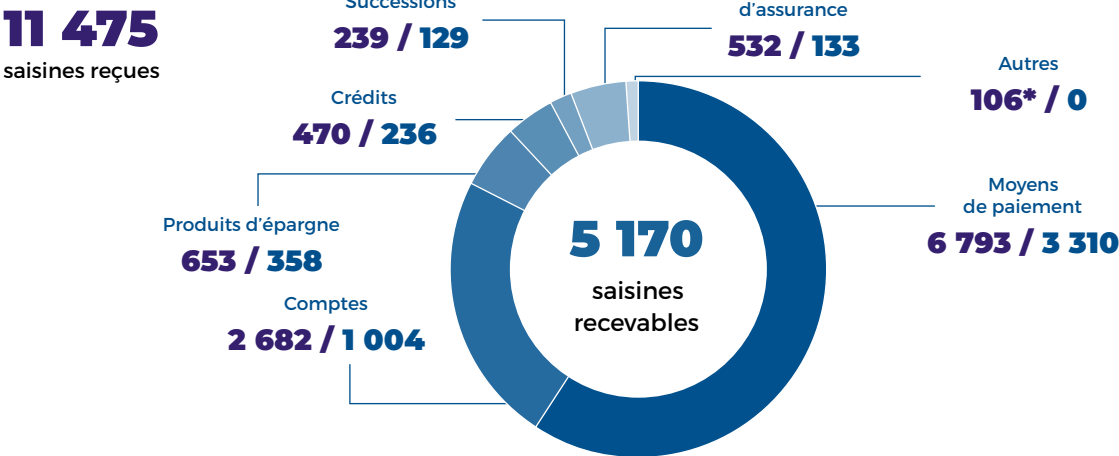
Compte tenu de l'ensemble de ces éléments, la demande ne pouvait être retenue.

Faute de preuves suffisantes ici, je n'ai pas été en mesure de proposer à La Poste de répondre favorablement à la demande de remboursement du candidat.



Chiffres clés 2025

Saisines reçues / recevables par domaine



Taux de recevabilité : 45 %

47 %
Pourcentage des saisines reçues par internet

Motifs de recevabilité



1 %
Pourcentage des médiations interrompues

Motifs de non-recevabilité



6 305 au total

6 939
médiations traitées**

146 jours
Délai d'émission moyen des médiations

25 %
des médiations favorables ou partiellement favorables aux consommateurs

83 %
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

Bilan

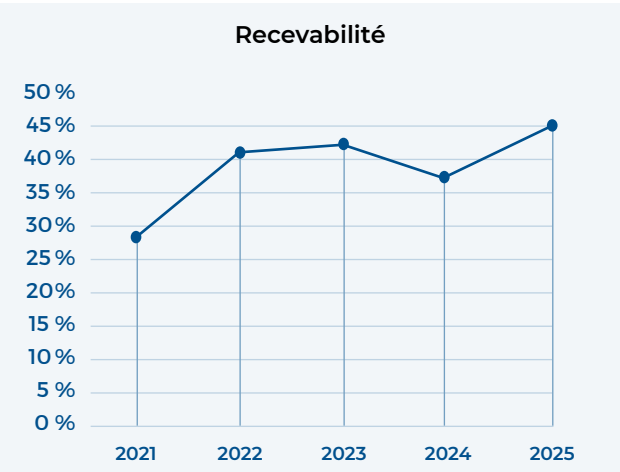
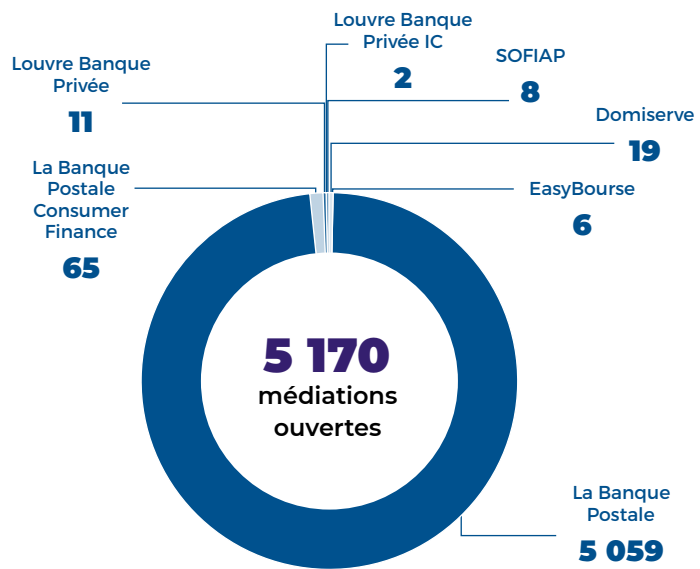
Évolution générale de la recevabilité des saisines Banque assurances

L'année 2025 se caractérise par un léger fléchissement du nombre de demandes de médiation, qui s'établit à **11 475, soit une baisse de 10 % par rapport à l'année précédente**. Cette diminution quantitative ne s'est toutefois pas traduite par une baisse de l'activité de médiation, bien au contraire.

Le **taux de recevabilité, reparti à la hausse, atteint 45 %**, permettant **une augmentation de 8 %** du nombre de médiations ouvertes. Au total, **5 170 demandes ont été jugées recevables** et ont donné lieu à une instruction en médiation.

Dans **81 % des cas**, la recevabilité est fondée sur le fait que la réponse apportée par le professionnel à la réclamation préalable n'a pas satisfait le consommateur. Les autres dossiers recevables concernent principalement **des situations d'absence de réponse** dans les délais impartis. Près de **98 % des saisines portent sur des litiges impliquant la maison mère**.

95 % des demandes émanent directement des consommateurs. La médiation peut également être sollicitée par des tiers agissant au titre de la représentation ou de l'assistance : **avocats ou conseils juridiques** (2 %), **tuteurs, curateurs ou mandataires**, y compris des membres de la famille (2 %). Les **associations de consommateurs** restent marginalement représentées (moins de 1 %). Les autres saisines proviennent principalement de conciliateurs de justice ou du Défenseur des droits.



Médiations traitées

L'année 2025 est particulièrement remarquable par le volume de médiations de la consommation clôturées, qui atteint **6 939 dossiers, soit une hausse de 28 % par rapport à 2024**. Parmi celles-ci, 69 médiations ont été interrompues, tandis que 6 870 dossiers ont été menés à leur terme et ont fait l'objet d'une réponse de ma part.

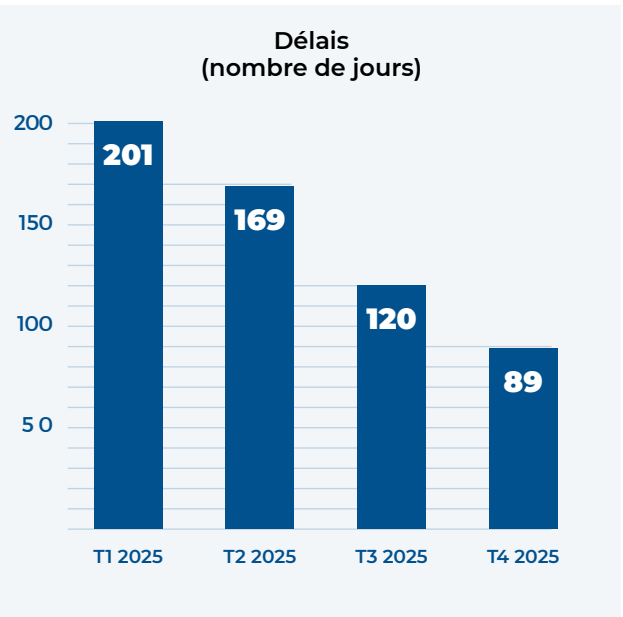
Délais de traitement

45 % des médiations ont été traitées dans les délais réglementaires de **90 jours**, soit une hausse de 15 points par rapport à 2024.

Le **délai moyen de traitement** est passé de 204 jours en 2024 à **146 jours en 2025**, dont 109 jours imputables à mon service. Ce délai demeure toutefois élevé en raison du nombre important de dossiers ouverts en 2024 et restés en cours au 1er janvier 2025, qu'il a été nécessaire de résorber au cours de l'année.

Les actions engagées ont permis non seulement de réduire les délais, mais également de sécuriser le bon débouclage des dossiers : à la clôture de l'exercice, le dossier **le plus ancien encore ouvert présentait une ancienneté de 8 mois et demi**.

Sur le dernier trimestre 2025, le **délai moyen de réponse est revenu dans la norme des 90 jours**, ce qui me permet d'indiquer que les mesures mises en œuvre produisent désormais leurs effets et devraient permettre, sauf augmentation soudaine du volume de saisines, de répondre durablement aux exigences réglementaires applicables à la médiation de la consommation.



Propositions rendues et indemnisations

En 2025, **25 % des réponses rendues ont fait l'objet d'une réponse favorable ou partiellement favorable** aux consommateurs.

Lorsque la position retenue est défavorable ou sans moyen — soit dans trois cas sur quatre —, le niveau d'acceptation reste élevé : moins de 21 % des consommateurs ont exprimé un refus de la réponse qui leur a été adressée. Du côté des professionnels, une seule réponse a fait l'objet d'un refus sur l'ensemble de l'année, ce qui témoigne d'une large adhésion aux solutions proposées.

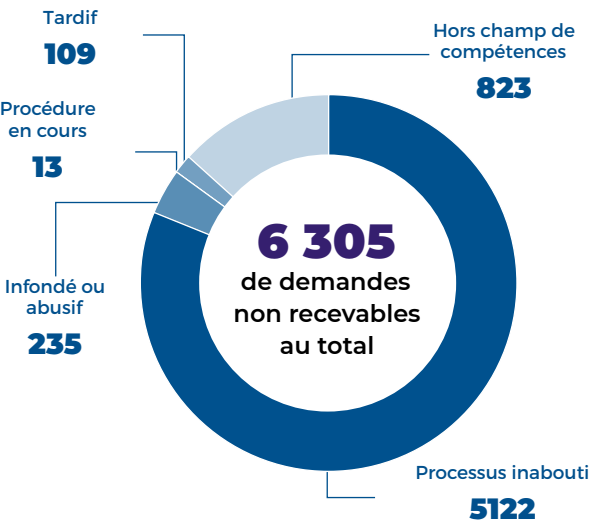
Sur les 6 870 médiations abouties, **1 273 ont donné lieu à un versement financier à hauteur d'environ 700 €** en moyenne par dossier, soit un global de près d'un million d'euros.

Parcours de réclamation

Cette année encore, un nombre important de demandes de médiation ne respectaient pas les critères permettant d'entrer en médiation : **6 305, soit 55 % des demandes**.

Dans **81 % des cas**, ma réponse s'explique par le **non-respect du parcours de réclamation préalable**, tel que défini par le professionnel conformément aux exigences du code de la consommation. Le consommateur n'a pas laissé au professionnel le temps nécessaire pour répondre à sa réclamation ou n'a pas saisi le bon interlocuteur avant de solliciter la médiation.

Ce constat m'a conduit à renouveler ma recommandation visant à **renforcer la lisibilité et la pédagogie du parcours réclamation**, afin de réduire les orientations inutiles et de permettre un accès plus fluide et plus efficace au dispositif de médiation.





Motifs de recevabilité en médiation (exemples)

Respect du processus de réclamation, à la suite d'une contestation

Madame W., titulaire d'un compte courant, conteste le 7 octobre 2025 une opération par carte bancaire réalisée le 26 septembre 2025, qu'elle estime frauduleuse. Par courrier du 8 octobre 2025, la banque refuse la restitution des fonds et lui communique les coordonnées du service Réclamation. Madame W. adresse alors une réclamation le 28 octobre 2025. Par réponse du 10 novembre 2025, la banque confirme son refus et mentionne l'adresse du médiateur de la consommation. Estimant sa demande fondée, Madame W. saisit le médiateur.

→ **Le dossier est orienté recevable dès lors que le parcours de réclamation a été valablement respecté, la requérante justifiant d'une réclamation écrite de moins d'un an ayant donné lieu à une réponse défavorable.**

Absence de réponse à la réclamation

Monsieur P., titulaire d'un compte courant, sollicite le remboursement de frais bancaires qu'il estime indûment prélevés. Il adresse plusieurs demandes au service client les 1er mars et 20 mai 2025, puis une réclamation formelle le 8 juillet 2025. En l'absence de toute réponse du professionnel, il saisit le médiateur le 10 septembre 2025.

→ **Le dossier est orienté recevable, la réclamation étant restée sans réponse au-delà du délai de 60 jours prévu par le Code de la consommation.**

Qualité pour agir

Monsieur J., justifiant de sa qualité de tuteur, ouvre en octobre 2024 un compte courant au nom de Madame K.. Constatant un solde débiteur sur un compte qu'il indique n'avoir jamais été opérationnel, et affirmant ne pas avoir reçu les codes d'accès, il adresse une réclamation au professionnel en juin 2025, restée sans réponse. Il saisit le médiateur en octobre 2025 afin d'obtenir la prise en charge du débit et le remboursement des frais versés lors de l'ouverture du compte.

→ **Le dossier est orienté recevable, la qualité de représentant légal et le respect du parcours de réclamation étant dûment établis.**

Champ de compétences

Monsieur V. souscrit en 2021, sur les conseils de son banquier, un contrat d'assurance-vie. Constatant une perte significative de son épargne, il estime ne pas avoir été suffisamment informé des risques du produit. Après deux réclamations adressées en janvier et février 2025, restées sans réponse, il saisit le médiateur le 11 août 2025 et invoque un défaut de conseil.

→ **Le dossier est orienté recevable, le litige portant sur un manquement allégué à l'obligation de conseil du banquier, et non sur la gestion ou l'exécution du contrat d'assurance lui-même.**



Motifs de non-recevabilité en médiation (exemples)

Absence de réclamation préalable (Article L 612-2-1° du C. consom.)

Madame B., mandatée par Monsieur L., saisit le médiateur le 15 décembre 2025 à la suite d'opérations frauduleuses réalisées après la remise de sa carte bancaire à un tiers se présentant à son domicile. Elle avait adressé un formulaire de contestation à la banque le 11 septembre 2025, auquel une réponse défavorable lui a été notifiée le 24 septembre 2025, l'invitant à déposer une réclamation.

→ **Le dossier est orienté non recevable, aucune réclamation préalable n'ayant été adressée au service compétent, conformément à l'article L. 612-2, 1° du Code de la consommation. Le parcours de médiation et les coordonnées du service Réclamation sont rappelés à la requérante.**

Délai de réponse non expiré (Article L 612-2-1° du C. consom.)

Madame G. saisit le médiateur le 3 décembre 2025 à la suite du vol de sa carte bancaire. Elle justifie avoir contesté des opérations et reçu une réponse défavorable le 2 octobre 2025. Elle indique avoir adressé une réclamation le 23 novembre 2025, jointe à sa demande.

→ **Le dossier est orienté non recevable, la réclamation datant de moins de deux mois et le délai laissé au professionnel pour répondre n'étant pas expiré. Il est rappelé qu'en matière d'opérations de paiement, ce délai est limité par exception à 35 jours ouvrables maximum.**

Demande infondée ou abusive (Article L 612-2-2° du C. consom.)

Monsieur S. saisit le médiateur le 3 décembre 2025 pour le compte de sa sœur, Madame A., afin d'obtenir le remboursement d'opérations contestées par carte bancaire, sans produire de mandat l'autorisant à agir en son nom.

→ **Le dossier est orienté non recevable, le requérant ne justifiant pas de la qualité pour agir pour le compte d'un tiers.**

Litige en cours d'examen par un tribunal (Article L 612-2-3° du C. consom.)

Monsieur D. saisit le médiateur le 31 mai 2025 concernant une opération par carte bancaire contestée. Les pièces versées au dossier établissent qu'une information judiciaire a été ouverte à sa demande à l'encontre de la banque.

→ **Le dossier est orienté non recevable, le litige étant en cours d'examen par un tribunal (article L. 612-2, 3° du C. consom.).**

Saisine tardive (article L 612-2-4° du C. consom.)

Madame Y. saisit le médiateur le 17 décembre 2025 à propos d'un mandat international non crédité. Elle justifie d'une première réclamation adressée à la banque le 8 juillet 2021, puis d'une seconde le 10 août 2025.

→ **Le dossier est orienté non recevable, la première réclamation datant de plus d'un an, délai au-delà duquel la médiation ne peut être engagée.**

Hors champ de compétences (article L 612-2-5° du C. consom.)

Monsieur H. saisit le médiateur à la suite du refus de clôture de son contrat d'assurance.

→ **Le dossier est orienté non recevable, le litige relevant du médiateur de l'Assurance, vers lequel le requérant est orienté.**

Madame N. sollicite le médiateur afin d'obtenir un duplicata de relevé de compte.

→ **Le dossier est orienté non recevable, le médiateur n'ayant pas compétence pour exécuter une opération de gestion. Il est rappelé que la médiation est une entité indépendante, sans accès aux outils du professionnel.**

Madame C. saisit le médiateur pour un virement débité deux fois sur un compte détenu dans un autre établissement bancaire.

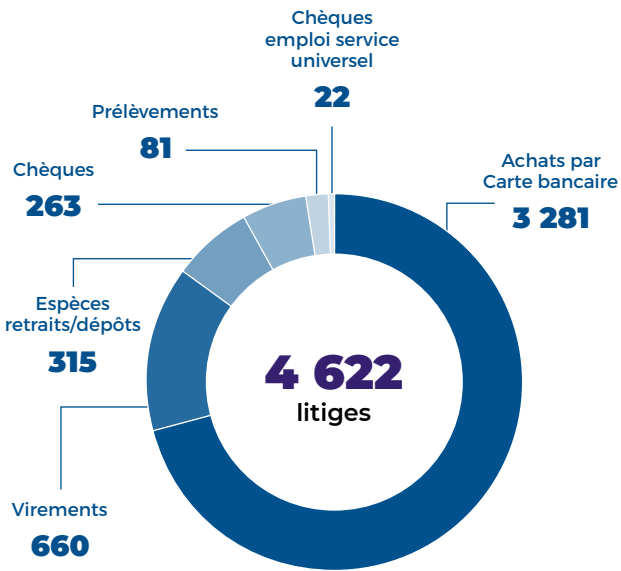
→ **Le dossier est orienté non recevable, le litige relevant du médiateur de l'établissement concerné.**

Monsieur T. met le médiateur en copie d'un courrier adressé au service Réclamation.

→ **Le dossier est orienté non recevable, la simple mise en copie ne constituant pas une saisine du médiateur.**

Exemples de litiges

Moyens de paiement



Cette typologie de litiges constitue la **première source de demandes de médiation** : 67 % des médiations abouties. Elle concerne très majoritairement les opérations par carte bancaire (≈ 71 %), suivies des virements (≈ 14 %), des opérations en espèces – retraits et dépôts (≈ 7 %), des chèques (≈ 6 %) et, de façon plus marginale, des prélèvements et des CESU.

Sur le périmètre Carte, les incidents les plus fréquemment rencontrés portent sur :

- les parcours d'authentification forte (Certicode Plus, SMS renforcé),
- les escroqueries au faux coursier,
- les litiges commerciaux assortis de demandes de rappel de fonds,
- ainsi que certains cas liés aux portefeuilles électroniques (Apple Pay, e-carte bleue).

Les litiges relatifs aux **espèces** concernent ponctuellement des retraits GAB débités non perçus ou des doubles débits. Toutefois, l'essentiel des demandes découle de contestations consécutives à la remise volontaire de la carte par son titulaire à un faux coursier.

S'agissant des **virements**, la fraude au faux conseiller bancaire constitue le premier motif de médiation. Elle est suivie par des situations de relevés bancaires falsifiés, de virements non parvenus ou non crédités, ainsi que par quelques cas d'erreurs d'exécution ou de doublons.

Les litiges liés aux **prélèvements** portent principalement sur des opérations non autorisées ou des révo-cations contestées.

Les **chèques**, quant à eux, concentrent des demandes relatives à des remises non créditées, des débits consé-cutifs à des reprises, des faits de détournement ou de falsification, ainsi que des demandes de levée d'inter-diction bancaire à la suite d'opérations litigieuses ou non conformes aux stipulations de la convention de compte.

De manière transversale, les médiations ont conduit à remettre en question :

- l'efficacité de la lutte contre la fraude (phishing/spoofing, faux conseiller, faux coursier),
- la qualité de l'exécution des opérations (virements non parvenus, remises de chèques),
- ainsi que le niveau d'assistance et de protection des intérêts du client.

Il ressort de l'analyse que, bien que l'origine des litiges liés aux moyens de paiement soit majoritairement imputable à des escrocs ou fraudeurs, **les clients se retournent le plus souvent contre leur établissement bancaire**. Ils estiment que celui-ci a manqué à son **obligation de protection** de leurs avoirs, soit en ne bloquant pas les opérations contestées, soit en ne permettant pas la récupération des fonds versés à tort.

C'est souvent oublier que **l'établissement de crédit agit en qualité de tiers intermédiaire**, se bornant à exécuter un ordre de paiement. Or, ce type d'opéra-tion ne permet généralement pas le rappel des fonds, en l'absence d'avoirs suffisants ou d'accord du bénéfi-ciaire (ou de sa banque).

En médiation, la responsabilité du banquier est désor-mais plus rarement retenue, notamment en raison de la mise en œuvre effective des recommandations de l'Observatoire de la sécurité des moyens de paiement (OSMP). Il apparaît fréquemment que **le consomma-teur a fait preuve d'une négligence grave**, malgré les alertes et les campagnes d'information diffusées par divers canaux.

Pour autant, **la banque demeure tenue**, sur le plan réglementaire, **de démontrer que l'opération a été autorisée**, le cas échéant au regard des exigences de la DSP2, et de justifier de la réalisation des contrôles réglementaires requis, notamment au titre de son de-voir de vigilance.

Dans ce cadre, je m'attache à vérifier l'ensemble de ces éléments et à formuler une réponse conforme à la réglementation et à la jurisprudence applicables, sans exclure, lorsque les circonstances le justifient, une ap-préciation en équité.

L'analyse des dossiers m'a également conduit à **for-muler de nouvelles recommandations à destination des professionnels**, visant à améliorer les processus existants et à renforcer la sécurisation des opérations exécutées au moyen d'un instrument de paiement mis à disposition du consommateur.

Ces recommandations portent notamment sur :

- la retranscription fidèle des déclarations du client lors des contestations d'opérations par carte ;
- l'optimisation du processus des virements internes ;
- la notification préalable de l'existence d'un virement programmé ou permanent ;
- le renforcement de la sécurité applicable aux de-mandes d'augmentation de plafonds de retrait ou de paiement par carte.

À noter : en raison du caractère sensible de certaines d'entre-elles en lien avec des sujets de lutte contre la fraude, toutes ne sont pas publiées dans le présent rapport.

Focus

Un nombre croissant d'opérations de paiement et de virement en ligne validées à partir de l'appareil de confiance du client.

Au travers des dossiers traités en 2025, j'ai observé une **professionnalisation des fraudeurs** (envoi de courriels et SMS plus probants) et une **simplifica-tion et systématisation des scénarios de fraude**, les escrocs faisant en sorte que les clients valident eux-mêmes les opérations en ligne à partir de leur appareil de confiance.

Pour ce faire, ils se présentent au nom de la banque et, sous prétexte de bloquer des opérations fraudu-leuses et/ou de sécuriser leurs avoirs, parviennent à **obtenir des clients la validation d'achats en ligne**, après avoir au préalable récupéré les coordonnées complètes de la carte bancaire via l'envoi de faux courriels, SMS avec lien (hameçonnage), mais éga-lement la **validation d'ajout de bénéficiaires de virement** après leur avoir transmis un RIB présenté comme par exemple celui d'un compte à leur nom destiné à sécuriser leur argent.

Ce même stratagème est utilisé pour justifier la mise en opposition de la carte bancaire et convaincre le client de remettre **sa carte bancaire à un faux coursier**, notamment pour en analyser la puce.

Aussi, pour contribuer à limiter le nombre de ces opérations frauduleuses validées avec l'appareil de confiance du client, la banque a adressé de nom-breux messages de sensibilisation via ses multiples canaux d'information et a mis en œuvre de nou-velles actions, comme **le message d'alerte sup-plémentaire** permettant de bloquer l'ajout d'un nouveau bénéficiaire de virement sur la banque en ligne.

De même, **l'application de la nouvelle réglemen-tation européenne VoP** (Vérification of Payee) de-puis octobre 2025 consistant en une vérification automatique de la concordance entre le nom du bénéficiaire renseigné et celui associé à l'IBAN du bénéficiaire de virement devrait également contri-buer à réduire la fraude.



Achat en ligne validé par la requérante à la suite d'un hameçonnage et d'un appel frauduleux

Le cas : Madame E. sollicite le remboursement d'un achat par carte bancaire. Elle indique avoir cliqué sur un lien reçu par SMS l'invitant à reprogrammer une livraison, puis renseigné ses coordonnées bancaires. Elle a ensuite été contactée par téléphone par un individu se présentant comme chargé des fraudes de sa banque, qui l'a amenée à valider une opération via son application bancaire, présentée comme nécessaire au remboursement d'une fraude.

L'analyse du médiateur

L'opération contestée a été réalisée après authentification forte, avec saisie des coordonnées complètes de la carte bancaire et validation du code personnel Certicode Plus depuis l'appareil de confiance de la requérante.

Dans ces conditions, j'ai confirmé l'analyse de la banque refusant le remboursement.

Achat en ligne effectué avec la participation d'un faux conseiller bancaire

Le cas : Monsieur X. demande le remboursement d'un achat par carte bancaire, indiquant avoir été contacté par téléphone par une personne usurpant le numéro de sa conseillère bancaire. Sous prétexte de bloquer des virements frauduleux, il lui a communiqué les données de sa carte bancaire ainsi que le code de sécurité 3DS.

L'analyse du médiateur

Les éléments techniques produits par la banque établissent que l'achat a été initié par le fraudeur puis validé par authentification forte, au moyen du code à usage unique reçu sur le téléphone sécurisé du client et de ses identifiants de banque en ligne.

Au regard de ces éléments opposables, je n'ai pas été en mesure de proposer une issue favorable à la demande de remboursement.

Achat en ligne et augmentation de plafond validés par la requérante, suivis d'un retrait par carte physique

Le cas : Madame F. sollicite le remboursement d'un achat et d'un retrait par carte bancaire. Elle explique avoir contacté un numéro figurant dans un SMS signalant un découvert, puis avoir suivi les instructions d'un prétendu conseiller. Elle reconnaît avoir effectué des manipulations sur sa banque en ligne et remis sa carte bancaire à un tiers.

L'analyse du médiateur

Les données de la banque confirment que l'achat et l'augmentation exceptionnelle du plafond de retrait ont été validés par authentification forte depuis l'appareil de confiance de la cliente, et que le retrait a nécessité l'usage physique de la carte et la saisie du code confidentiel.

L'escroc ayant obtenu à la fois la validation des opérations à distance et la remise des moyens de paiement, je n'ai pas pu proposer le remboursement sollicité.



Ajout de bénéficiaire et virements validés par le requérant depuis son appareil de confiance

Le cas : Monsieur R. demande le remboursement de virements effectués à la suite de l'appel d'un faux conseiller. Après avoir cliqué sur un lien frauduleux, il a été incité à ajouter un bénéficiaire de virement présenté comme un « IBAN de sécurité », puis à effectuer plusieurs virements, validés par authentification forte depuis son appareil de confiance.

L'analyse du médiateur

Les opérations contestées ayant été personnellement validées par le requérant, tant pour l'ajout du bénéficiaire que pour l'exécution des virements, je n'ai pas été en mesure de proposer une solution favorable à sa demande.

Opération par carte bancaire validée en authentification forte par la requérante

Le cas : Madame U. sollicite le remboursement d'une opération par carte bancaire après avoir été victime d'une fraude impliquant un faux site imitant celui de WERO, puis un appel téléphonique d'un prétendu conseiller. Pensant procéder à un remboursement légitime, elle a validé une opération carte bancaire, avant de réaliser que le virement reçu provenait de ses propres comptes.

L'analyse du médiateur

L'opération ayant été validée par authentification forte, après saisie des coordonnées complètes de la carte bancaire depuis l'appareil de confiance, je n'ai pas été en mesure de proposer le remboursement demandé.

Suppression d'un bénéficiaire et maintien d'un virement permanent

Le cas : Monsieur O. saisit le médiateur à la suite de l'exécution d'un virement permanent, alors même qu'il avait supprimé le bénéficiaire correspondant de sa liste. Il estimait que cette suppression entraînait automatiquement l'arrêt du virement et faisait valoir l'absence d'alerte explicite à ce sujet.

L'analyse du médiateur

La convention de compte prévoit que la révocation d'un virement permanent doit faire l'objet d'une demande spécifique adressée au Centre financier, dans des délais précis. En l'espèce, les éléments communiqués par la banque établissaient l'existence du virement permanent et l'absence de toute demande de révocation conforme avant son exécution.

Aucune erreur n'étant caractérisée dans l'exécution du contrat, je n'ai pas été en mesure de proposer le remboursement du virement contesté.



Focus

Autorisation de consultation du fichier national des chèques irréguliers (FNCI) par les établissements bancaires : une évolution qui devrait permettre de limiter l'impact de la « fraude au chèque ».

L'article 4 de la loi n° 2025-1058 du 6 novembre 2025 visant à renforcer la lutte contre la fraude donne désormais la possibilité aux établissements bancaires d'interroger le FNCI afin de vérifier la régularité de l'émission d'un chèque, lors de sa présentation au paiement. En effet, antérieurement à cette loi, l'article L.131-86 du CMF ouvrait la possibilité de consulter le FNCI uniquement aux personnes

ayant accepté un chèque en paiement d'un bien ou d'un service, situation dans laquelle le banquier de l'établissement du remettant ne se trouvait pas.

J'ai pour ma part été saisi de litiges concernant la remise puis de la reprise de chèques déclarés volés alors que dans l'intervalle, les fonds préalablement crédités « sous réserve d'encaissement » avaient été utilisés par les requérants.

Cette évolution devrait limiter les crédits des chèques volés, souvent utilisés comme stratagème par un escroc pour obtenir d'un consommateur l'émission d'un virement ou d'une remise de tickets PCS en remboursement à son profit.

Encaissement de chèques frauduleux et reprise pour vol

Le cas : Madame Z. a encaissé sur son compte un chèque présenté comme destiné à couvrir des frais professionnels dans le cadre d'un recrutement. À la demande de son prétendu employeur, elle a reversé une partie des fonds sous forme de tickets PCS, censés permettre l'achat de matériels professionnels que celui-ci devait ensuite lui fournir. Le chèque ayant ultérieurement été repris pour le motif « vol », l'opération a généré un découvert important sur son compte. Madame Z. a alors sollicité le remboursement du chèque, estimant qu'il n'aurait pas dû être crédité.

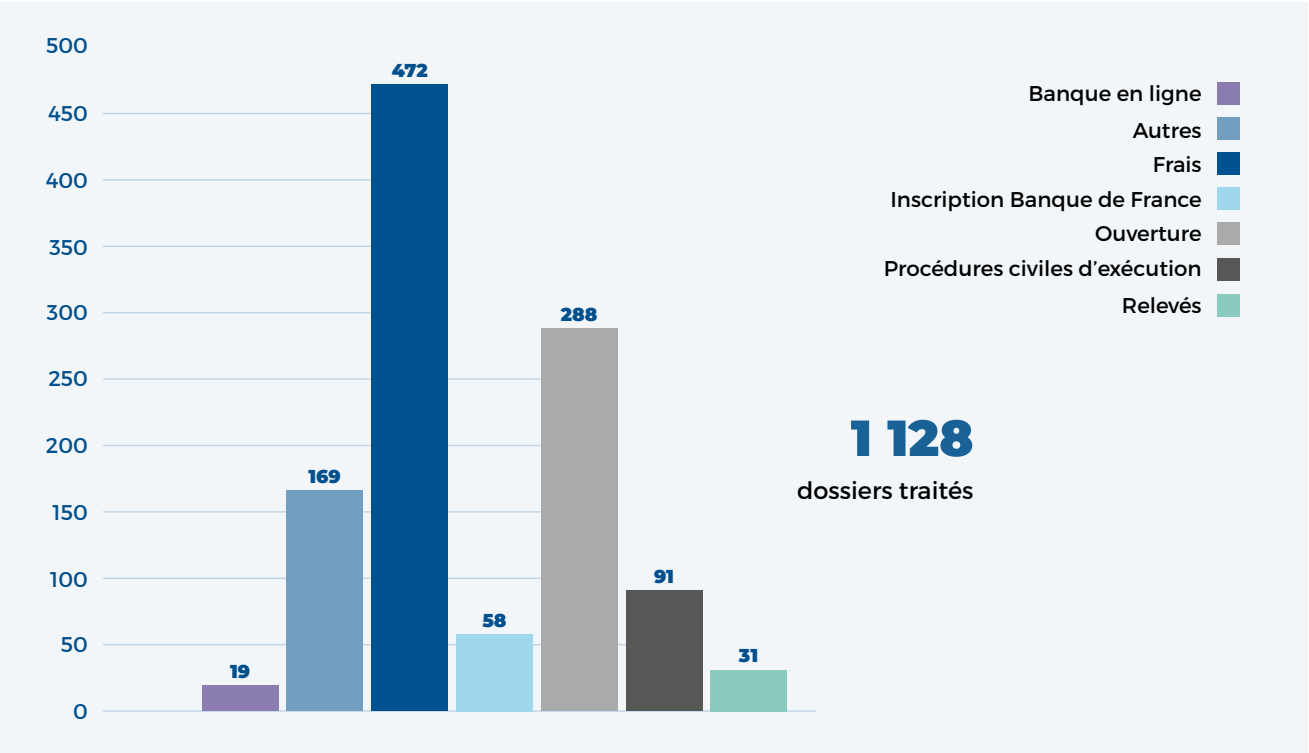
Autre cas : Dans des circonstances comparables, Monsieur M. a communiqué son RIB à un prétendu employeur afin de percevoir son salaire. Avec son accord, ce dernier a remis à l'encaissement un chèque, en lieu et place d'un virement. Constatant un montant crédité supérieur à la somme convenue, Monsieur M. a reversé la différence par virement. Le chèque ayant ensuite été repris pour le motif « vol », entraînant un découvert significatif, Monsieur M. a demandé à la banque le remboursement des sommes, soutenant que le chèque avait été déclaré volé avant sa remise à l'encaissement.

L'analyse du médiateur

Dans ces deux affaires, j'ai relevé une imprudence caractérisée des requérants, qui n'avaient procédé à aucune vérification de l'identité ni de la solvabilité de l'émetteur, et avaient reversé des fonds avant la consolidation définitive de l'encaissement. Par ailleurs, aucune erreur imputable à la banque n'a été établie, celle-ci n'étant pas autorisée à consulter le fichier national des chèques irréguliers (FNCI) lors de la remise d'un chèque.

En l'absence de manquement de l'établissement bancaire et au regard du comportement des requérants, je n'ai pas été en mesure de proposer le remboursement des sommes détournées.

Comptes



En synthèse, **1 128 dossiers ont été traités**, avec une prédominance nette des litiges relatifs aux frais bancaires, qui représentent près de **42 % des cas**. Les autres catégories significatives concernent les ouvertures et clôtures de comptes (environ 19 %), ainsi que des situations diverses, telles que la réception d'envois postaux sensibles (carte bancaire, code confidentiel, chéquier), les procédures civiles d'exécution et les inscriptions auprès de la Banque de France.

Plusieurs thématiques récurrentes se dégagent, notamment :

- les frais d'incidents,
- les parcours de mobilité bancaire et de clôture de compte,
- les difficultés liées à la conformité KYC,
- ainsi que l'accompagnement des clients fragiles ou en situation de surendettement.

À ces sujets s'ajoutent des demandes de duplicata de relevés, des problématiques de banque à distance (BEL) et des dossiers relatifs aux procurations. Globalement, la volumétrie des saisines met en évidence des enjeux majeurs de facturation des frais, de fiabilisation des processus d'ouverture, de mobilité et de clôture de compte, ainsi que de renforcement des dispositifs de conformité et d'assistance aux consommateurs vulnérables.

Dans ce contexte, j'ai formulé **deux recommandations relatives aux processus des relevés dématérialisés et d'envois postaux**. Cette dernière recommandation, en lien avec des sujets de lutte contre la fraude, n'est pas publiée dans le présent rapport.

Par ailleurs, ayant relevé certaines imprécisions dans la **plaquette tarifaire applicable en 2026**, j'ai attiré l'attention de la banque sur plusieurs points appelant une clarification. Je l'ai ainsi invitée à compléter la documentation tarifaire par des renvois explicites relatifs à la lettre d'information « Loi MURCEF », aux frais liés aux voies d'exécution et aux droits de garde.

Dans la même démarche de pédagogie et de transparence, j'ai enfin suggéré, afin de garantir une meilleure compréhension par le consommateur, de **faire évoluer les libellés figurant sur les relevés** pour les saisies administratives et les saisies-attribution.

Édition de duplicata de relevés : contestation des frais d'édition

Le cas : Monsieur G. conteste les frais prélevés par la banque au titre de l'édition de duplicata de relevés de compte. Il soutient que, selon les informations figurant dans son espace personnel, le service e-relevés permet d'accéder gratuitement et à tout moment aux relevés de compte au format électronique. Il indique toutefois n'avoir pu consulter l'historique de ses relevés au-delà de 12 mois depuis son espace client et avoir été invité par son conseiller à contacter le service gestionnaire afin de les obtenir.

Après réception des relevés demandés, Monsieur G. relève que les frais correspondants ont été débités sans qu'un devis ni une facture ne lui aient été communiqués préalablement. Il estime la décision arbitraire et sollicite le remboursement des sommes prélevées.

La position de la banque : Elle rappelle que, conformément aux conditions générales de la Convention de compte, les relevés de compte électroniques au format PDF sont mis à disposition des clients ayant adhéré au service de dématérialisation. Elle précise toutefois que l'édition de duplicata constitue une prestation distincte, tarifée conformément à la brochure « Conditions tarifaires ». Elle indique par ailleurs que Monsieur G. n'a pas signalé, lors de sa première demande, de dysfonctionnement de la banque en ligne ni de difficulté d'accès à ses relevés dématérialisés, et que les duplicata ont été transmis avec une facturation conforme aux tarifs en vigueur.

A noter : Le service e-relevés vous permet de retrouver au format électronique, gratuitement et à tout moment, vos relevés de comptes et d'autres documents relatifs à vos contrats. Ils resteront accessibles depuis votre ordinateur ou votre smartphone pendant la durée réglementaire de conservation (soit 10 ans pour vos relevés de comptes).

L'analyse du médiateur

La banque n'a pas été en mesure de produire la preuve de l'information préalable du client quant aux frais applicables à l'édition des duplicata. Le fait que Monsieur G. n'ait pas formellement invoqué un dysfonctionnement de son espace personnel ne saurait, à lui seul, priver ce dernier du droit de consulter ses relevés de compte. Il ne peut être exclu que, s'il avait été clairement informé du coût de la prestation et compte tenu de l'accès de principe à ses relevés via son espace client, Monsieur G. n'aurait pas confirmé sa demande de manière ferme et définitive. Toutefois, la prestation a bien été exécutée et Monsieur G. reconnaît avoir reçu les relevés sollicités.

En équité, il m'a paru justifié de recommander à la banque de restituer à Monsieur G. la moitié des frais perçus au titre de l'édition des duplicata.



Chèque sans provision : modalités d'information

Le cas : Monsieur H. conteste la facturation de frais intitulés « lettre d'information préalable pour chèque sans provision », au motif que l'information lui a été transmise par SMS, et non par courrier postal. Il estime dès lors ne pas avoir reçu la « lettre » mentionnée dans la plaquette tarifaire.

La réglementation : L'article L. 131-73 du Code monétaire et financier prévoit que le banquier tiré peut refuser le paiement d'un chèque pour défaut de provision, après avoir informé le titulaire du compte, « par tout moyen approprié mis à disposition par lui », des conséquences du défaut de provision. Les modalités de cette information relèvent de l'appréciation du banquier. La facturation de cette information n'est ni interdite ni réglementée.



L'analyse du médiateur

La perception de frais est donc autorisée. En revanche, le libellé utilisé par la banque, tant sur les relevés de compte que dans la plaquette tarifaire, peut prêter à confusion en laissant entendre que l'information est nécessairement transmise par voie postale. La banque justifie néanmoins l'usage du terme « lettre » par référence à l'article R. 213-12 du Code monétaire et financier, qui emploie cette formulation pour désigner les frais devant faire l'objet d'une information préalable gratuite. Au sens usuel, une « lettre » désigne un écrit adressé à une personne pour lui communiquer une information, indépendamment du support utilisé (courriel, SMS, notification).

L'obligation d'information préalable ayant été respectée, et la facturation étant conforme à la réglementation et aux conditions tarifaires, aucun remboursement des frais contestés n'a été proposé.



Saisie-attribution : libellé « AVIS TIERS DÉTENTEUR » désormais obsolète

Le cas : En exécution d'une décision de justice, un commissaire de justice a procédé à une saisie-attribution sur les comptes de Madame T. pour le recouvrement d'une créance de 135 000 €. La banque a exécuté la saisie et débité le compte sous le libellé « AVIS TIERS DÉTENTEUR », ne pouvant réserver qu'environ 5 000 €, compte tenu de la provision disponible.

Madame T, devant encore s'acquitter d'un solde de près de 130 000 €, a sollicité plusieurs établissements de crédit afin d'emprunter les fonds nécessaires. Ces demandes ont été refusées au motif que le libellé « AVIS TIERS DÉTENTEUR » laissait supposer l'existence d'une saisie fiscale, traduisant un profil jugé trop risqué.



L'analyse du médiateur

J'ai constaté que la banque utilisait encore une dénomination obsolète et inexacte pour des saisies exécutées, qu'il s'agisse de SATD ou de saisies-attributions. Cette pratique est de nature à induire en erreur les lecteurs des relevés de compte.

À défaut de pouvoir modifier rétroactivement le libellé, j'ai orienté Madame T. vers les mentions figurant au pied du relevé de compte, lesquelles précisent : le montant de la créance et la nature exacte de la procédure (« saisie-attribution » ou « SATD »). Ces éléments peuvent être communiqués aux organismes de crédit afin de démontrer que la saisie en cause n'est pas de nature fiscale.

Focus

La saisie-attribution et les libellés bancaires

Depuis le 1^{er} janvier 2019, les anciennes procédures administratives d'exécution ont été regroupées sous la procédure unique de saisie administrative à tiers détenteur (SATD). Le libellé « AVIS TIERS DÉTENTEUR » est désormais obsolète.

Ce libellé est toutefois encore utilisé par la banque pour des saisies-attributions, qui constituent des procédures civiles d'exécution diligentées par un commissaire de justice pour le recouvrement de créances privées. Cette utilisation est inappropriée.

Un tel libellé est susceptible d'induire en erreur les tiers consultant les relevés de compte et de laisser croire, à tort, à l'existence d'une dette fiscale, portant ainsi atteinte à l'image et à la probité fiscale du débiteur.

J'ai rappelé à la banque l'importance d'utiliser des libellés strictement conformes à la nature juridique de l'opération, tels que : « SAISIE ADMINISTRATIVE À TIERS DÉTENTEUR », « SAISIE-ATTRIBUTION » en remplacement du libellé générique et obsolète « AVIS TIERS DÉTENTEUR ».

Saisie administrative à tiers détenteur (SATD) : notification par le créancier

Le cas : Madame K. conteste une SATD exécutée sur son compte, estimant ne pas avoir été informée par le créancier. Elle demande le remboursement des sommes versées au créancier. La banque produit la SATD reçue, ainsi que la copie du courrier d'information adressé à la cliente.

L'analyse du médiateur

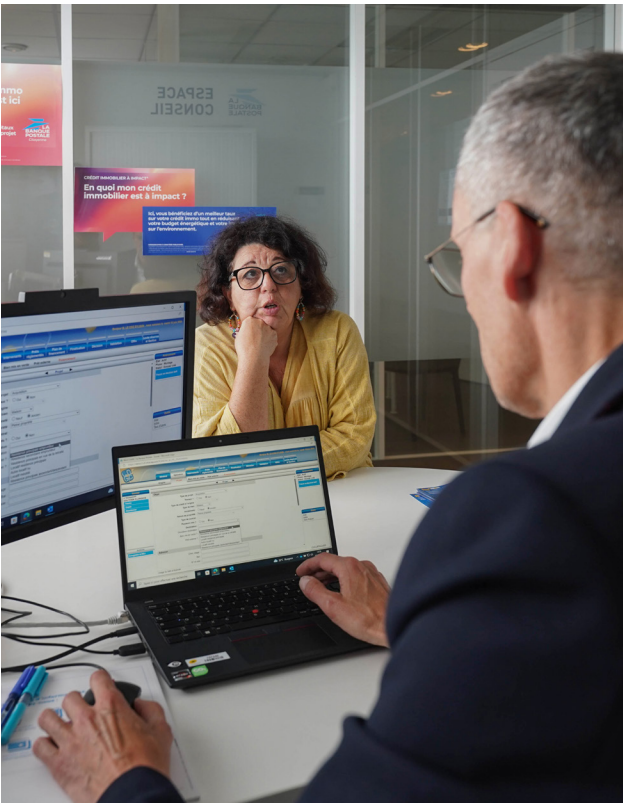
La procédure ayant été exécutée conformément aux dispositions légales et aucune irrégularité n'ayant été relevée, je me suis déclaré sans moyens pour demander le remboursement des sommes versées.

Solde bancaire insaisissable (SBI) : erreur de montant

Le cas : Monsieur R. conteste le montant du SBI laissé à sa disposition considérant que s'agissant d'un compte joint, deux SBI auraient dû être appliqués.

L'analyse du médiateur

J'ai rappelé que le SBI ne bénéficie qu'au débiteur et qu'en l'occurrence seul Monsieur R., cotitulaire du compte visé par la saisie, pouvait y prétendre. Cependant, j'ai relevé que la banque n'avait laissé à disposition du requérant qu'un SBI partiel. J'ai donc recommandé que la banque lui verse le complément.



Focus

Saisie Administrative à Tiers Détenteur (SATD)

La SATD est une mesure de recouvrement de créance(s) initiée par un comptable public (administration fiscale, douanes, caisses de sécurité sociale, collectivités locales, etc.). Elle permet de saisir, directement auprès d'un tiers, les sommes détenues pour le compte du débiteur. Il s'agit d'une mesure d'exécution forcée¹, qui ne nécessite pas le consentement du client, et à laquelle la banque est légalement tenue de déférer sous peine de sanctions².

Principes essentiels :

- La notification au débiteur est obligatoire et incombe au créancier.
- La banque intervient exclusivement en qualité de tiers saisi et n'a pas à apprécier le bien-fondé de la mesure. Les contestations doivent être portées par le débiteur devant les autorités compétentes, et selon les modalités fixées³.
- Tous les comptes sont saisissables, comptes courants et comptes d'épargne (plans épargne logement)⁴.
- La saisie est effectuée sans considération de l'origine ou de la nature des fonds versés sur le compte. Une demande de mise à disposition des sommes insaisissables peut être formulée par le client auprès de la banque.
- Une somme insaisissable correspondant au RSA forfaitaire pour une personne seule est laissée à disposition du client, dans la limite du solde créditeur⁵.

- Les fonds saisis sont versés au créancier à l'issue d'un délai réglementaire de 30 jours, sauf mainlevée.
- La SATD peut être opérée sur un compte joint même si la dette ne concerne que l'un des cotitulaires.
- Des frais bancaires peuvent être perçus à hauteur de 10 % de la dette, plafonnés à 100 €⁶, quelle que soit l'issue de la procédure.

Ce que la Banque peut faire :

- Remettre à disposition de son client les sommes insaisissables versées sur son(ses) compte(s) dans les conditions prévues par la loi⁷. Cette mise à disposition doit être demandée par le client, sur présentation d'un justificatif établi par l'organisme verseur, mentionnant explicitement la part insaisissable du versement.
- Procéder à un paiement anticipé sur accord écrit du client, après un délai légal de 15 jours⁸.

Ce que la Banque ne peut pas faire :

- S'opposer à la saisie.
- Avertir préalablement le client.
- Débloquer les fonds sans justification.

1. Article L211-3 Code de procédures civiles d'exécution (CPCE)
2. Article L123-1 CPCE
3. Articles L281 et R281-3-1 Livre de procédures fiscales (LPF)
4. Article R211-19 CPCE
5. Article L162-2 CPCE
6. Article L262-5 LPF et décret n° 2018-1118 du 10 décembre 2018
7. Articles R162 4 et R162-5 CPCE
8. Article 162-1 CPCE

Homonymie : SATD exécutées à tort

Le cas : Trois SATD ont été exécutées à tort sur le Livret A de Madame C., en raison d'une homonymie. La banque a procédé au remboursement des frais, obtenu la restitution des fonds auprès de deux créanciers, corrigé son système d'information et proposé un dédommagement.

L'analyse du médiateur

En équité, j'ai estimé que la banque devait également rembourser les fonds non restitués par le troisième créancier.

Frais de saisie : contestation en raison d'une situation financière délicate

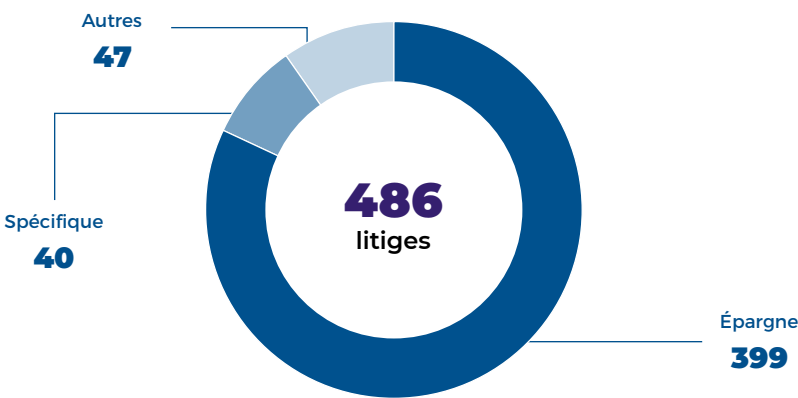
Le cas : Monsieur R. conteste les frais de saisie prélevés au regard de sa situation financière.

La réglementation : Les frais sont indépendants des ressources du client et sont conformes à la réglementation (10 % plafonnés à 100 €, ramenés à 50 € en cas de saisie inopérante).

L'analyse du médiateur

Aucune erreur n'ayant été relevée, la demande de remboursement n'a pas été acceptée.

Produits d'épargne



En 2025, j'ai traité principalement **des dossiers liés à l'épargne bancaire réglementée**, avec des motifs récurrents tels que des demandes d'intérêts sur Livret A, des clôtures pour inéligibilité (LEP), des transformations de PEL en CSL, des comptes anciens à régulariser et des clôtures d'office (Eckert). Les autres cas concernent **l'épargne logement** (primes PEL, droits à prêt), **l'épargne ordinaire** et les **produits financiers** (SCPI, PEA, comptes titres, épargne retraite).

Société Civile de Placement Immobilier (SCPI) :
Information du client et frais spécifiques

Le cas : Monsieur B. indique que son conseiller lui a proposé la souscription d'un contrat d'assurance-vie avec un versement initial de 227 000 €, réparti à 70 % sur le support en EUROS et 30 % sur des unités de compte investies en SCPI. Il affirme que cette opération lui a été présentée comme réalisée sans frais sur versement, sans explication détaillée sur les frais propres au support SCPI.

Il précise avoir reçu un premier courrier confirmant la souscription, puis un second, un mois plus tard et postérieurement au délai de renonciation, mentionnant une valeur de rachat des parts SCPI de 64 061 €, soit une perte potentielle de 4 526 € en cas de sortie anticipée. Estimant ne pas avoir été correctement informé, il sollicite la renonciation au contrat et la restitution de son apport.

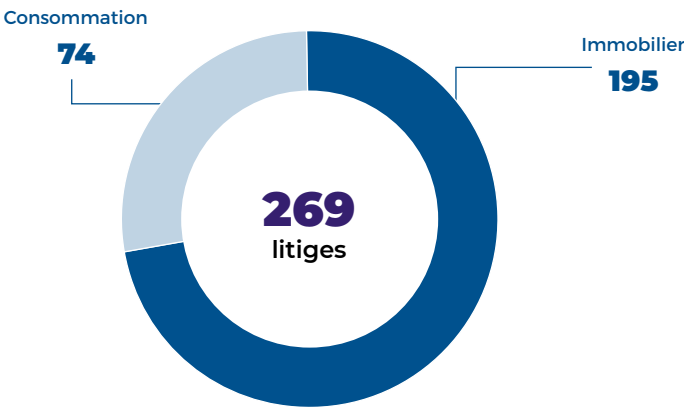


L'analyse du médiateur

Monsieur B. a bénéficié de conditions préférentielles à l'adhésion, lui permettant de ne supporter aucuns frais sur versement. En revanche, les supports SCPI, en tant que support d'investissement d'assurance-vie, sont assortis de frais spécifiques, distincts de ceux du contrat, appliqués à l'issue du délai d'investissement d'attente de 30 jours, conformément aux conditions générales. Le conseiller justifie avoir remis à son client l'ensemble des explications et la documentation réglementaire, notamment le document d'informations clés du support, lequel précise les frais applicables et le fait que ce produit pourrait ne pas convenir aux investisseurs qui prévoient de retirer leur apport avant la durée de placement recommandée de 9 ans. Par la signature des documents contractuels, Monsieur B. reconnaît avoir reçu cette information.

En l'absence de perte financière avérée, de défaut d'information démontré, et dès lors que les frais propres au support SCPI doivent être appréciés au regard de la durée de détention préconisée et des revenus distribués, je n'ai pas été en mesure de faire droit à la demande du requérant.

Crédits



Les motifs dominants concernent la **désolidarisation, les rachats ou réaménagements (RAT), les frais (dossier, mainlevée, duplicata) et les contestations (montage, refus de prêt, modalités, assurance)**.

On observe aussi des cas fréquents de mobilité bancaire, impayés, et problèmes d'assurance emprunteur. Enfin, j'ai analysé des litiges faisant état d'un défaut d'information sur les intérêts prélevés durant la période d'anticipation, ainsi que sur le transfert de prêts sur de nouvelles opérations immobilières

Focus

Évolution de la réglementation applicable aux crédits à la consommation

L'ordonnance n° 2025-880 du 3 septembre 2025, transposant la directive européenne 2023/2225 du 18 octobre 2023, entrera en vigueur le 20 novembre 2026. Elle vise à renforcer la protection des emprunteurs et à prévenir les situations de surendettement.

Parmi les évolutions majeures figurent :

- l'élargissement des règles applicables des crédits à la consommation, notamment au découvert autorisé ;
- le renforcement des obligations du banquier, en matière d'analyse de solvabilité et de mise en garde ;

- l'obligation pour les prêteurs de proposer des mesures de renégociation aux clients en difficulté financière ;
- la nécessité d'obtenir l'accord exprès de l'emprunteur.

En 2025, plusieurs litiges portaient sur la contestation du taux d'endettement après l'octroi d'un crédit à la consommation, ainsi que sur l'attribution d'autorisations de découvert que les requérants soutenaient ne pas avoir sollicitées.

Ces nouvelles dispositions devraient permettre de limiter certains de ces litiges, notamment par le renforcement de l'étude de solvabilité et par l'exigence d'un accord formel quant à son niveau de découvert autorisé.

Crédit à la consommation : devoir d'information précontractuelle

Le cas : Monsieur L. reproche à la banque un manquement à son devoir d'information, estimant que les crédits accordés excédaient ses capacités de remboursement et qu'aucune mise en garde ne lui avait été adressée.

L'analyse du médiateur

Les demandes de crédit ont été initiées depuis l'espace client du requérant, sur la base des informations qu'il a lui-même communiquées. La banque rappelle que le seuil de 33 % de taux d'endettement s'applique aux seuls crédits immobiliers. Il ressort de l'instruction que la fiche d'information précontractuelle (FIPEN) a été systématiquement remise, conformément à l'article L.313-7 du Code de la consommation.

Les obligations réglementaires ayant été respectées, je n'ai relevé aucun manquement de nature à engager la responsabilité du professionnel.

Découvert autorisé : information du client

Les cas : Dans plusieurs litiges similaires, les requérants contestaient la diminution significative de leur découvert autorisé, sans information préalable, et demandaient que celui-ci soit rétabli. Faisant état que le fonctionnement des comptes concernés ne permettait pas de rétablir le montant initial du découvert autorisé et qu'elle en avait valablement informé ses clients, la banque a refusé de revoir sa position en médiation.

L'analyse du médiateur

Le découvert autorisé relevant de la politique de risque de l'établissement (hors champ de compétences du médiateur), et le devoir d'information ayant été respecté, je n'ai pas été en mesure de proposer une issue favorable aux demandes des requérants.



Découvert autorisé sans accord préalable du client

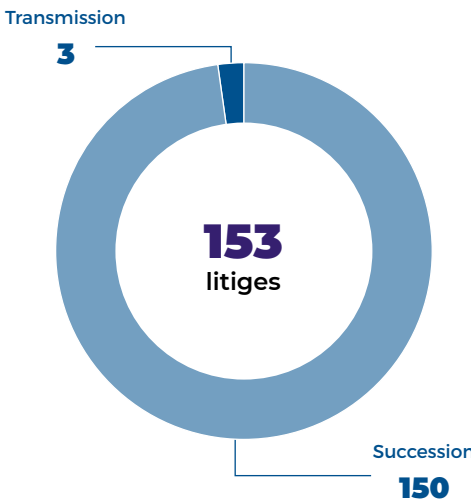
Les cas : Dans deux autres affaires, Monsieur N. et Madame T. contestaient l'octroi par la banque d'un découvert autorisé dont ils n'avaient pas l'utilité et qu'ils n'avaient « jamais demandé », ainsi que les frais de gestion liés.

L'analyse du médiateur

En réponse à la demande de médiation, le professionnel a proposé le remboursement des frais de gestion dénoncés et de supprimer l'autorisation de découvert comme les requérants le demandaient.



Successions



Près de 60 % des médiations concernent des frais de dossier de succession. Les autres motifs majeurs sont les demandes de règlement (≈ 13 %) et les contestations (≈ 21 %), principalement sur des opérations avant/après décès ou des arrêts de compte à la date du décès.

Quelques cas évoquent des produits spécifiques (PE-TRA, assurance vie, CCP, Livret A) et des situations sensibles (héritiers, notaires, prescriptions anciennes). Globalement, la volumétrie montre une forte concentration sur la facturation et des litiges autour de la chronologie des opérations.

Focus

Frais de traitement d'un dossier de succession : 100 demandes de médiation recevables par an

Chaque année, environ cent demandes recevables concernent la contestation **des frais de traitement des dossiers de succession**. Chaque semaine, environ deux saisines sont recevables à ce sujet. Les ayants droit invoquent fréquemment le caractère disproportionné de ces frais au regard du deuil, de la fidélité du défunt à la banque ou de ses ressources.

Jusqu'à récemment, la banque appliquait un barème forfaitaire progressif, calculé par tranches sur les avoirs détenus au jour du décès. Mon rôle consistait à vérifier la correcte application de ce barème, sans pouvoir imposer un geste commercial.

Une histoire médiatique

À la suite d'une médiatisation en mai 2022 concernant la facturation de 138,20 € sur le Livret A d'un enfant mineur décédé d'un cancer, La Banque Postale a cessé la facturation des frais de succession sur les comptes de mineurs à compter du 1^{er} juin 2022. D'autres banques ont décidé alors d'en faire autant.

Une histoire politique

Depuis la fin de l'année 2021, des parlementaires soumettent des propositions de loi ou des amendements sur la question des frais facturés par les banques lors des successions. Il faut attendre 2025 pour que le législateur se prononce.

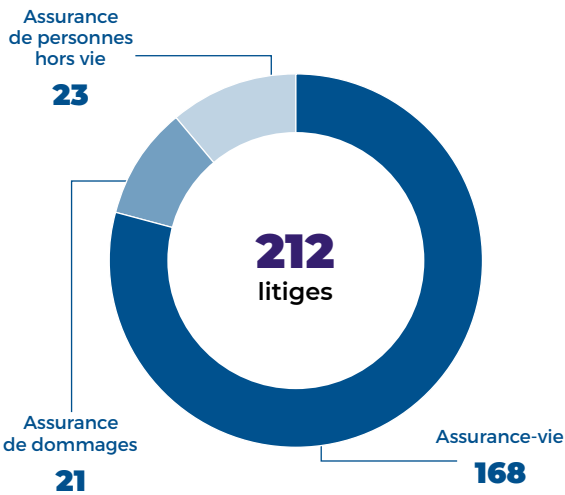
La loi n° 2025 415 du 13 mai 2025, complétée par son décret d'application n° 2025 813 du 13 août 2025, est venue supprimer ces frais pour les situations simples (en particulier lorsque les avoirs du défunt sont inférieurs à 5 910 € ou lorsque le défunt est mineur). La facturation reste possible lorsque les opérations liées à la succession présentent une complexité manifeste, à hauteur de 1 % maximum des avoirs du défunt et dans la limite d'un plafond de 850 €. Les cas de complexité sont limitativement énumérés, notamment en cas de crédit immobilier en cours ou de compte professionnel.

Une évolution déjà matérialisée dans les tarifs de La Banque Postale et constatée dans les demandes de médiation

Depuis la première proposition de loi en 2022, il arrive que les requérants qui me saisissent évoquent les initiatives parlementaires pour appuyer leur demande de remboursement des frais. Cet argument restait marginal jusqu'à la promulgation de la loi du 13 mai 2025. Depuis cette date, la proportion de saisines qui évoque l'évolution de la réglementation est significative, alors même que le décès est antérieur à l'entrée en vigueur de la loi. Je dois alors rappeler le principe posé par le Code civil dès sa création en 1804 : « La loi ne dispose que pour l'avenir ; elle n'a point d'effet rétroactif. »

La Banque Postale ayant intégré ces dispositions dans sa tarification 2026, le volume de litiges devrait fortement diminuer, hors contestation du caractère « complexe » des successions.

Produits d'assurance



J'ai été amené à traiter principalement des litiges et demandes liés à l'assurance vie, dont des contrats Cachemire, Vivaccio, GMO et des problématiques de souscription (défaut de conseil, contestation), rachats et arbitrages. Les motifs incluent aussi des questions fiscales (IR vs PFL, antériorité, impact après 70 ans), des clauses bénéficiaires contestées, et des retards ou erreurs d'exécution, notamment sur le remboursement des avances sur un contrat d'assurance-vie. On observe en complément des cas de prévoyance (Avisys, Séralys, Prémunys), des conseils sur la souscription de supports SCPI en assurance-vie et quelques incidents liés à des cartes bancaires (Alliatys).

Tirant profit de mes analyses, j'ai adressé au professionnel une recommandation afin de mieux clarifier l'information sur les frais appliqués aux supports SCPI. Je lui ai par ailleurs rappelé l'importance de bien communiquer l'adresse de l'assureur pour toute réclamation portant sur l'application d'un contrat d'assurance, mon champ d'intervention portant uniquement sur la distribution de produits d'assurance et, à quelques cas spécifiques, sur le défaut du banquier dans la communication d'éléments en tant qu'intermédiaire d'assurance.

Assurance-vie : délai de traitement d'une demande de versement

Le cas : Madame B. indique avoir effectué un versement libre le 26 septembre 2024 sur son contrat d'assurance-vie. Elle conteste le fait que le prélèvement sur son compte courant soit intervenu le 10 octobre 2024, soit dix jours après son 70^e anniversaire, alors qu'elle affirme que ce type d'opérations est habituellement exécuté sous 48 heures. Elle relève par ailleurs qu'un versement similaire, signé le 10 septembre 2024, avait été prélevé le 23 septembre 2024.

L'analyse du médiateur

Il ressort de l'instruction que le délai de mise en œuvre de la demande n'est pas anormal au regard des délais de traitement habituellement constatés en matière de versement sur contrat d'assurance-vie. La date d'enregistrement du versement correspond à la date d'encaissement effective des fonds par l'assureur, conformément aux conditions générales du contrat.

Le versement ayant été réalisé après le 70^e anniversaire de la requérante, les bénéficiaires du contrat relèveront du régime prévu à l'article 757 B du CGI.

Aucun manquement n'a été relevé dans le traitement de l'opération.

Focus

Délai d'enregistrement des versements en assurance-vie

Contrairement à une idée répandue, la signature d'une demande de versement n'entraîne pas son enregistrement immédiat sur le contrat. Celui-ci intervient à la date d'encaissement des fonds par l'assureur, conformément aux conditions générales des contrats concernés. Un délai d'environ 15 jours est constaté, la date de prélèvement sur le compte courant est en principe mentionnée sur la demande d'opérations financières.

Ce décalage peut être déterminant pour les opérations soumises à une date limite, notamment :

- Les versements avant 70 ans pour bénéficier du régime fiscal spécifique ;
- Les versements avant la fin de l'année sur un Plan Épargne Retraite (PER) pour pouvoir bénéficier de l'avantage fiscal associé sur l'année en cours.
- Il est ainsi recommandé aux assurés d'anticiper leurs démarches.

Assurance-vie : prélèvement conforme à la date stipulée

Le cas : Madame O. a sollicité un versement libre de 50 000 € le 22 avril 2025 et conteste le fait que celui-ci ait été enregistré le 6 mai 2025, soit après son 70^e anniversaire intervenu le 29 avril 2025. Elle demande que le versement soit pris en compte avant cette date.

L'analyse du médiateur

La demande d'opération financière signée par la requérante mentionne expressément une date de prélèvement fixée au 6 mai 2025. En matière d'assurance-vie, l'enregistrement du versement par l'assureur ne peut intervenir avant la date d'encaissement convenue des fonds.

L'opération ayant été exécutée conformément aux stipulations contractuelles, il n'est pas possible de modifier la date de valeur du versement. La demande de la requérante ne peut donc être accueillie.

Assurance-vie : versement tardif

Le cas : Monsieur L. a décidé d'effectuer un versement libre le 12 janvier 2025 après que sa conseillère lui ait certifié verbalement que l'opération serait traitée avant le 18 janvier 2025, date anniversaire de ses 70 ans.

L'analyse du médiateur

La conseillère explique avoir proposé à son client de faire le versement avant ses 70 ans dès novembre 2024 et puis l'avoir relancé à plusieurs reprises sans réponse de sa part.

Elle indique également l'avoir informé, le 5 janvier 2025, du risque que l'opération ne soit pas prise en compte avant son anniversaire. Ces éléments traduisent une information claire et répétée quant aux délais de traitement applicables.

Au regard des alertes adressées au requérant et du caractère tardif de sa demande, aucun manquement ne peut être imputé à la banque. Je n'ai donc pas été en mesure de proposer une modification de la date de versement.

Focus

Avance sur un contrat d'assurance-vie

Le souscripteur d'un contrat individuel ou l'adhérent à un contrat collectif peut, sans mettre fin au contrat ni interrompre la capitalisation, solliciter le versement d'une somme d'argent sous la forme d'une avance. Il est, en contrepartie, redevable d'intérêts sur la somme avancée (Article L132-21 du Code des assurances).

Avantages et risques :

- Disposer de liquidités sans fiscalité immédiate, mais risque d'une réduction du capital si l'avance n'est pas remboursée ;
- Bénéficier d'une souplesse pour le souscripteur, mais obligation de supporter le coût des intérêts.

Pourquoi rappeler les enjeux de l'avance sur un contrat d'assurance-vie ?

Dans le cadre du traitement de litiges relatifs au remboursement d'avances, j'ai pu constater que des versements destinés à en assurer le remboursement n'avaient pas été correctement affectés au contrat. Je souhaite rappeler aux consommateurs et aux conseillers bancaires l'importance d'être vigilants quant à la bonne affectation des versements, faute de quoi le coût à assumer peut vite être significatif.

Assurance-vie : obligation d'information relative aux intérêts d'avance

Le cas : Madame E. a sollicité le 28 juin 2019 une avance sur son contrat d'assurance-vie afin de faire face à un besoin urgent de liquidités. Elle soutient ne pas avoir été informée de l'existence d'intérêts afférents à cette avance et a demandé, en novembre 2024, leur annulation pour manquement à l'obligation d'information.

La banque a rejeté cette demande, faisant valoir que des relevés de situation annuelle, mentionnant les intérêts d'avance et le solde restant dû, avaient été adressés par l'assureur. Elle maintient donc son refus de rembourser les intérêts de l'avance en soulignant que celle-ci a été remboursée dans son intégralité le 17 novembre 2024, par un rachat sur le contrat.

L'analyse du médiateur

Il ressort des pièces produites que Madame E. a reçu, semestriellement, des relevés détaillant le montant de l'avance et les intérêts correspondants. Ces documents permettaient une information claire sur le coût de l'opération. Par ailleurs, la contestation n'est intervenue qu'en novembre 2024, soit plus de cinq ans après la mise en place de l'avance.

Au regard de l'information régulièrement transmise à la requérante et de l'absence de contestation pendant plusieurs années, aucun manquement à l'obligation d'information ne peut être retenu. J'ai, en conséquence, rendu un avis défavorable.

Assurance-vie : avance non remboursée malgré un rachat

Le cas : Monsieur R. a sollicité une avance le 12 janvier 2018 sur son contrat d'assurance-vie et a mis en place des versements mensuels destinés à en assurer le remboursement. Le 14 mai 2021, souhaitant solder par anticipation cette avance, il a signé une demande de rachat partiel.

Continuant à recevoir des relevés semestriels relatifs à son avance, il a pris rendez-vous en mars 2023 avec son conseiller, qui lui a confirmé que l'avance était soldée. À la suite de nouvelles démarches, il est apparu que le rachat partiel avait été versé sur son compte courant et non affecté au remboursement de l'avance, laquelle demeurait en cours. Monsieur R. a alors sollicité la prise en charge des intérêts d'avance par la banque, qui a refusé au motif que les fonds avaient été crédités sur son compte courant et qu'un compte rendu d'opération lui avait été adressé.

L'analyse du médiateur

L'arrêt des versements mensuels sur le contrat d'assurance-vie concomitamment au rachat partiel suggère que cette opération avait pour finalité le remboursement de l'avance en cours. Il est donc probable qu'une négligence soit intervenue lors du traitement de l'opération, la demande ne mentionnant pas explicitement l'affectation « en remboursement de l'avance en cours ». De plus, en obtenant confirmation par son nouveau conseiller que son avance était bien remboursée, Monsieur R. a été mal informé. Toutefois, les relevés de compte courant et les relevés semestriels d'avance adressés par l'assureur permettaient à Monsieur R. de constater que l'avance demeurait active et que les intérêts continuaient à courir.

Au regard des manquements relevés dans le traitement du dossier, mais également de l'information régulièrement transmise au client, j'ai proposé, en équité, l'octroi par la banque d'un dédommagement forfaitaire.



Assurance-vie : versements programmés non affectés au remboursement de l'avance

Le cas : Madame S. a sollicité en mai 2020 une avance sur son contrat d'assurance-vie, assortie de la mise en place de versements mensuels destinés à en assurer le remboursement. Elle indique qu'en mars 2022, une nouvelle conseillère lui a confirmé que l'avance serait prochainement soldée.

Il est apparu que les virements programmés avaient été affectés au contrat d'assurance-vie et non au remboursement de l'avance, laquelle a continué à produire des intérêts. Madame S. demande la régularisation sans frais de sa situation. La banque oppose un refus, rappelant que la cliente recevait chaque année les relevés relatifs à son contrat et à son avance.

L'analyse du médiateur

La demande d'avance mentionne l'engagement de la requérante à procéder à des remboursements mensuels. Néanmoins, les demandes d'opérations financières ultérieures ne précisent pas expressément l'affectation des versements au remboursement de l'avance. Compte tenu de l'antériorité des faits, il n'a pas été possible d'établir avec certitude la teneur des échanges intervenus. La banque reconnaît toutefois une erreur de saisie dans le traitement des opérations.

Il apparaît que, si les versements programmés avaient été correctement imputés, l'avance

aurait été remboursée conformément à l'intention exprimée.

Considérant l'erreur reconnue et ses conséquences financières, j'ai proposé qu'un rachat partiel soit effectué afin de solder l'avance, le coût de la régularisation étant supporté par la banque.

Plan d'Épargne Retraite : délai de traitement excessif

Le cas : Monsieur T. indique avoir adressé, le 4 décembre 2024, une demande de versement sur son Plan d'Épargne Retraite (PER) via la messagerie sécurisée de son espace bancaire en ligne. Faute de réponse, il a contacté sa conseillère le 18 décembre 2024, laquelle l'a informé qu'il était trop tard pour réaliser le versement au titre de l'année en cours.

L'analyse du médiateur

Il apparaît que le délai de traitement du message adressé par Monsieur T. a été anormalement long et a contribué à l'impossibilité d'enregistrer le versement sur le PER dans les délais requis. Toutefois, le requérant ne s'est rapproché de sa conseillère que tardivement pour s'assurer du suivi de son opération.

Compte tenu de cette responsabilité partagée, j'ai proposé, en équité, que la banque verse à Monsieur T. une indemnisation correspondant à la moitié du préjudice estimé.





MES RECOMMANDATIONS POUR 2026

pour améliorer l'expérience client
et prévenir les litiges

Moderniser la LRAR pour sécuriser la preuve et réduire les litiges

La part d'utilisateurs de la LRAR versus la Lettre recommandée Electronique (LRE) semble rester à date majoritaire.

La lettre recommandée est perçue par beaucoup comme une garantie absolue de délais et de valeur juridique, alors qu'en réalité son rôle est plus nuancé. Elle prouve l'envoi et la réception, mais n'assure pas toujours le respect des délais légaux ou contractuels. De plus, cette preuve ne peut être utilisée que si la procédure de remise a été parfaitement respectée par le facteur. L'enjeu semble donc être de renforcer la transparence et la traçabilité numérique, afin de rassurer le consommateur (preuve incontestable) et réduire les coûts opérationnels (moins de litiges, moins de papier, plus d'efficacité).

Dès lors, il paraît important de clarifier davantage la portée juridique de ce produit en expliquant que la LRAR est un outil de preuve et que les délais légaux (exemples, réclamation, résiliation de bail, dénonciation de contrat) commencent à courir à partir de la réception par le destinataire, pas de l'envoi. Des fiches explicatives simples en bureau de poste et en ligne sont disponibles pour les clients de La Poste, mais semblent encore insuffisantes.

Par ailleurs, nombre de litiges générant des préjudices directs ou indirects conséquents pour le consommateur sont souvent dus au non-respect de la procédure de distribution, et les litiges souvent dus à l'absence de renvoi de l'accusé de réception. Il semble donc nécessaire qu'une sensibilisation renforcée des équipes soit faite sur la valeur juridique et les conséquences d'un manquement à cette procédure.

En ce sens, je me permets de recommander les points suivants :

- **Dématérialiser l'Accusé de Réception** en l'envoyant par email grâce à la modification de la liasse d'envoi, permettant ainsi d'inscrire son adresse email.
- **Améliorer le conseil** au consommateur en valorisant les options d'assurance, de valeur déclarée, de service express.
- **Renforcer l'information** du consommateur sur les avantages d'une lettre recommandée avec accusé de réception qui **permet d'attester d'une date de réception** (sans engagement ni sur le délai d'acheminement ni sur l'adéquation du niveau de garantie par rapport à la valeur du contenu du pli).



Réponse de la Branche grand public et numérique (BGNP)

Des actions de modernisation ont d'ores et déjà été engagées par La Poste en réponse à des sujets d'insatisfaction de consommateurs relevés par vos services. Ainsi la liasse des lettres recommandées a été simplifiée pour être plus simple et plus intuitive avec seulement 2 feuillets (1 feuillet adhésif à coller sur le pli et 1 feuillet Preuve de dépôt) au lieu de 6 précédemment.

Le traitement de la lettre recommandée a également été optimisé en utilisant la Smart Data afin de rendre le processus plus rapide, plus fiable et plus automatisé et permettre une traçabilité plus détaillée du parcours. Il n'a pas été prévu d'intégrer l'adresse e-mail des expéditeurs dans la nouvelle liasse LRAR, mais le Prêt-à-Poster Lettre Recommandée et la Lettre Recommandée en Ligne proposent au consommateur l'envoi d'un avis de réception électronique.

En outre, les études clients, que nous avons réalisées, ont mis en évidence que le papier reste encore la preuve tangible de l'existence de l'avis de réception et qu'une majorité d'entre eux réimprime l'accusé de réception dématérialisé afin d'en conserver une trace physique et l'archiver.

Pour rappel, lorsque l'expéditeur ne reçoit pas l'accusé de réception de sa lettre recommandée, il a la possibilité de demander la copie de la preuve de distribution en contactant le Service Client.

En réponse à votre recommandation d'améliorer le conseil aux consommateurs, un dispositif de rappel des garanties apportées par la LRAR et des options d'assurance, de valeur déclarée sera fait à destination des collaborateurs afin qu'ils les valorisent auprès des clients.

Quant au renforcement de l'information des clients, la Branche Grand Public et Numérique a prévu de lancer une campagne de communication au 1er trimestre 2026 basée notamment sur des affiches en bureaux de poste et des campagnes d'e mailing. D'ores et déjà, les consommateurs peuvent trouver facilement des informations sur les avantages d'une lettre recommandée avec accusé de réception en consultant le site web laposte.fr ou l'application mobile La Poste en utilisant par exemple l'aide en ligne.

Informer les clients sur les garanties adaptées pour l'envoi de Chèques-Vacances

Le dispositif des Chèques-Vacances, géré par l'Agence Nationale pour les Chèques-Vacances (ANCV), concerne plus de 4,8 millions de bénéficiaires. Ces bénéficiaires sont susceptibles d'adresser leurs titres par La Poste à l'attention d'enseignes partenaires ou bien de les retourner pour échange à l'ANCV.

Dans le cadre de la sécurisation des envois de valeurs, nous souhaitons attirer votre attention sur la nécessité d'informer plus clairement vos clients, dans la mesure du possible, des produits postaux disponibles lorsqu'ils expédient des Chèques-Vacances.

Soulignons tout d'abord qu'il n'existe pas de procédure d'opposition aux Chèques-Vacances. L'ANCV propose uniquement, en cas de perte ou de vol, le remplacement des titres au terme de leur période de validité, à condition qu'ils n'aient pas été utilisés.

À cet égard, il est essentiel pour le consommateur d'opter pour un produit postal adapté, garantissant une couverture indemnitaire suffisante en cas d'incident.

En effet, un envoi de Chèques-Vacances par courrier simple, courrier suivi ou même par lettre recommandée au taux R1 expose les consommateurs à un risque de préjudice financier conséquent en cas de perte, de vol ou de non-distribution. Il convient de rappeler que les indemnités prévues par La Poste pour ces produits sont limitées à deux fois le montant des frais d'affranchissement pour un courrier simple, trois fois pour un courrier suivi, et à 16 € pour une lettre recommandée au taux R1.

Ces niveaux d'indemnisation apparaissent toujours comme dérisoires en comparaison de la valeur réelle des titres perdus.

Afin de pallier ce risque de préjudice financier élevé, je fais part des recommandations suivantes :

- Je recommande tout d'abord de rappeler, chaque fois que cela est possible, lors du dépôt d'un courrier à destination d'une enseigne de loisirs ou de l'ANCV, **les garanties offertes par la lettre recommandée au taux R2 ou R3 et celles de la valeur déclarée**, en particulier les plafonds d'indemnisation applicables à chaque produit : soit 153 € pour une lettre recommandée au taux R2 et 458 € pour le taux R3. La valeur déclarée quant à elle prévoit une indemnisation pouvant aller de 600 € à 5 000 €.
- Il convient également, le cas échéant, de suggérer aux usagers de **répartir leurs Chèques-Vacances en plusieurs envois distincts**, afin que la valeur contenue dans chaque pli n'excède pas le plafond d'indemnisation prévu.
- Il serait opportun que La Poste **transmette ces recommandations à l'ANCV** : en effet, si le site de l'ANCV met en avant les avantages du produit « Chèque-Vacances Classic » (soit la version papier des titres de paiement), notamment « la possibilité de régler une prestation sur place ou par courrier », il ne semble pas inciter les bénéficiaires optant pour un règlement par courrier à faire preuve de prudence en adaptant le niveau de recommandation de leur envoi en fonction de la valeur faciale des titres expédiés.

Ces recommandations contribueraient à renforcer la confiance des clients dans vos services tout en limitant les litiges liés à la perte de documents de valeur.

Réponse de la Branche grand public et numérique (BGNP)

Vous signalez que les consommateurs sont exposés à un risque de préjudice financier conséquent en cas de perte, de vol ou de non-distribution de Chèques-Vacances envoyés par courrier simple, par courrier suivi ou par lettre recommandée au taux R1. Mais, compte tenu du secret des correspondances, la seule recommandation à laquelle La Poste est en mesure de répondre est de transmettre à l'Agence

Nationale pour les Chèques-Vacances les recommandations, que vous avez émises, c'est-à-dire de rappeler les garanties et les plafonds d'indemnisation de la gamme des lettres recommandées et des valeurs déclarées et d'inciter les usagers à répartir leurs Chèques-Vacances en plusieurs envois pour que la valeur faciale des titres expédiés ne dépasse pas le plafond d'indemnisation prévu.

Optimiser les échanges avec les services clients pour améliorer la résolution des litiges

Depuis 2021, en stricte application de la réglementation douanière, La Poste joue un rôle de déclarant en douane. Les frais sont déterminés à partir de la déclaration en douane selon la nature, la valeur, l'origine du produit et la devise. La Poste n'en a pas connaissance en amont. Elle avance à la Douane française, pour le compte du destinataire, le paiement des droits de douane, des taxes d'outre-mer et de la TVA (si celle-ci n'a pas été payée au moment de l'achat).

J'observe depuis plusieurs années une hausse des dossiers relevant de contestations du montant des droits de douane et je constate une augmentation des dossiers relatifs aux nouveaux décrets américains. J'ai également des dossiers où les justificatifs de paiement n'ont pas été donnés par le facteur lors du paiement en espèces et il s'avère qu'il est compliqué de se les procurer ensuite. J'ai également une proportion de dossiers pour lesquels les colis ont été retournés à l'expéditeur, détruits ou retenus en douane, sans motifs donnés par ce service.

Dans ces dossiers, la synthèse du Service Clients Colissimo nous mentionne souvent solliciter les services douaniers pour obtenir des informations ou vérifier les calculs, et ne semble finalement qu'être une chambre d'enregistrement du retour de la douane. C'est problématique lorsque les services douaniers répondent à La Poste qu'ils refusent de réexaminer les demandes liées aux erreurs figurant sur les déclarations en douane, ou lorsqu'en réalité leurs services locaux (exemples dans les DOM) sont parfois en cause.

Le domaine douanier requiert une expertise propre au regard des nomenclatures de marchandises et du

calcul pointu des droits de douane, différent d'un pays à l'autre. Les échanges concernant les dossiers de « Droits de douane » pourraient être améliorés pour la médiation et le professionnel.

Néanmoins, afin de pouvoir donner des réponses claires et précises aux consommateurs concernés, et surtout proposer une solution de résolution du litige, je pense qu'il serait intéressant de réfléchir à un processus proactif pour une relation optimisée entre la médiation et le Service Clients Colissimo.

Je formule donc la recommandation au Service Clients Colissimo :

- De **nommer un « référent douane »** pour mettre en place un accès privilégié et optimisé entre le Service Clients Colissimo et la médiation pour nos dossiers.
- D'organiser deux à trois fois par an un **point d'échange avec les services en charge des sujets douaniers** à La Poste pour nous informer des évolutions. Nous pourrions également réfléchir à un outil de partage/collaboratif pour nous procurer la documentation spécifique aux dossiers de Droits de douane.
- D'améliorer la **formation des interlocuteurs du Service Clients Colissimo** concernant leur rôle de déclarant en douane au premier et second niveau de réclamation.
- D'améliorer le **processus de collecte des taxes en direct** lors de la distribution des colis, pour avoir une meilleure traçabilité des paiements et donner les justificatifs de paiement.

Réponse de la Branche services-courrier-colis (BSCC)

L'analyse et la réponse à cette recommandation nous semblent nécessiter des échanges plus approfondis entre la BSCC et les services de la Médiation. À cet effet, les services de la médiation et de la BSCC en charge sont convenus de se rencontrer.



Améliorer la redirection des colis Chronopost vers les Relais Pickup

Dans le cadre de saisines relatives à la distribution d'envois Chronopost vers des points relais, j'ai pu constater que certains colis sont redirigés vers des Relais Pickup éloignés du domicile du consommateur, en raison de l'indisponibilité du relais initialement sélectionné, alors que d'autres relais plus proches étaient disponibles.

Or, l'article 6 des Conditions générales de Vente prévoit 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 les plus proches. Une notification sera adressée au destinataire, précisant la nouvelle adresse de livraison ». Cette disposition n'est pas toujours respectée.

Dès lors, les conséquences pour les consommateurs sont significatives. Ceux-ci sont contraints à des déplacements supplémentaires, souvent supérieurs à 30 minutes aller-retour et des difficultés d'accès liées au stationnement ou à la localisation des points relais. Ces contraintes constituent une hausse des réclama-

tions et portent atteinte à l'image de Chronopost. Par ailleurs, lorsqu'un livreur contacte le destinataire par téléphone pour une livraison à domicile, celui-ci n'est pas toujours disponible immédiatement. Dans le cas où le consommateur rappelle quelques minutes plus tard, il arrive que le livreur ne réponde plus et dépose alors le colis dans un relais Pickup. Ce dysfonctionnement génère une frustration supplémentaire pour le destinataire.

Je formule donc les recommandations suivantes à l'attention de Chronopost :

- 1. Vérifier que le relais de substitution soit réellement **proche du domicile** du consommateur ;
- 2. Améliorer les **notifications** adressées en cas de changement de relais, en précisant clairement les raisons du changement (fermeture temporaire, saturation, colis volumineux, etc.) ;
- 3. Offrir au consommateur **la possibilité de confirmer ou modifier** le relais de substitution imposé.

Réponse de Chronopost



Nous avons pris connaissance de votre recommandation concernant la redirection des colis vers les Relais Pickup en cas d'indisponibilité du point initialement choisi. Nous partageons pleinement votre objectif de garantir à nos clients une expérience de livraison de proximité, fiable et de qualité. Nous tenons toutefois à préciser que le nombre de dossiers remontés sur cette problématique en 2025 est très marginal (< 0,5 %) et qu'ils résultent pour certains du non-respect par l'expéditeur des normes précisées ci-dessous.

Par ailleurs, la gestion des points relais est assurée par Pickup Services, filiale du Groupe La Poste et leader des réseaux de relais en France. Chronopost étant liée à Pickup Services par un contrat de prestation de services, nous n'avons pas un accès complet à toutes les informations relatives à ces relais. Les relais Pickup ne sont pas dédiés uniquement à Chronopost, mais à l'ensemble des filiales du Groupe La Poste concernées.

Nous souhaitons préciser que Chronopost opère dans un cadre soumis à des contraintes techniques, opérationnelles et structurelles qui peuvent, dans certaines situations, limiter la mise en œuvre stricte de cette recommandation. Ces

contraintes, indépendantes de notre volonté, peuvent avoir un impact sur la disponibilité effective des points relais et sur la possibilité d'orienter systématiquement un colis vers un relais situé à proximité immédiate du domicile du destinataire ou du point initialement choisi.

La cause première d'une redirection vers un point plus éloigné (souvent une agence) réside dans les caractéristiques physiques du colis. En effet, conformément à l'article 2.1 de nos Conditions générales de Vente, le réseau de proximité (Relais et Consignes) est soumis à des normes strictes :

- Service Chrono Relais : Le poids est limité à 20 kg et les dimensions (L+2H+2l) ne doivent pas excéder 250 cm, avec une longueur maximale de 100 cm.
- Consignes Pickup (Lockers) : Les dimensions sont encore plus restreintes (39 cm / 54 cm / 70 cm).

Tout colis dépassant ces normes (poids ou volume) est considéré comme « Hors normes » et orienté vers un site capable de l'accueillir. Cette contrainte technique prime sur la proximité géographique afin de garantir la sécurité du bien confié.

Renforcer la transparence sur les exclusions de l'assurance Ad Valorem

Afin d'anticiper la gestion du règlement de litige d'éventuelle avarie, ou perte de colis, les Conditions générales de vente de Chronopost prévoient une liste de contenu restrictive à la prise en charge, ainsi que des normes précisément définies (emballage et contenu compris) de dimensions, de poids maximaux et de nature de marchandise. En cas de dépassement desdites normes, ou de contenus exclus, l'envoi voyage aux risques et périls de l'expéditeur, sans responsabilité pour Chronopost.

À cette disposition s'ajoute que « L'assurance ne garantit pas les marchandises et documents faisant l'objet de restrictions à la prise en charge, la faute de l'expéditeur ou du destinataire, le vice de la chose, l'insuffisance d'emballage. »

En d'autres termes, lorsque des colis manifestement hors normes, ou contenant des bijoux par exemple, voyagent aux risques et périls de l'expéditeur, excluant ainsi toute responsabilité du transporteur, le fait de proposer une assurance, qui comporte elle-même cette exclusion, pourrait être considéré comme contradictoire. Cela peut induire en erreur le consommateur en lui laissant croire que sa marchandise est

couverte, alors qu'elle ne l'est pas, ce qui peut constituer un défaut de conseil.

En outre, le professionnel a accepté la prise en charge des colis. Une clause limitative de responsabilité qui porte sur une obligation essentielle du contrat, à savoir le transport de colis, ne peut priver le consommateur d'une indemnisation adéquate en cas de problème : il en va de l'exécution de bonne foi du contrat (article 1104 du Code civil).

Afin de prévenir les malentendus liés à la prise en charge de colis hors format ou contenant des marchandises exclues, et d'éviter tout défaut de conseil concernant les assurances proposées, **il est recommandé que Chronopost renforce sa communication client** à travers des actions comme les suivantes :

- Dès lors que la souscription d'une assurance ad valorem est choisie en ligne, alerter explicitement sur les contenus avec restriction de prise en charge, afin d'éviter toute confusion sur la couverture effective.
- Améliorer l'assistant virtuel (Léonard) sur les restrictions de prise en charge.
- Renforcer la formation des agents à identifier les colis non conformes (formats hors normes, contenus).

Réponse de Chronopost



Nous avons examiné avec attention votre recommandation concernant la nécessaire cohérence entre la souscription d'une assurance ad valorem et la nature des marchandises confiées. Chronopost souhaite toutefois apporter des précisions essentielles sur les réalités opérationnelles et juridiques du transport express.

L'absence de déclaration de contenu (Flux National et UE)

À ce jour, Chronopost ne sollicite pas la déclaration de contenu pour les envois nationaux et intra-Union européenne. Seuls les envois à destination de pays situés hors de l'Union européenne nécessitent une déclaration précise du contenu par l'expéditeur, conformément aux obligations douanières en vigueur. Dans ces conditions, Chronopost ne disposant pas des éléments lui permettant d'identifier la présence éventuelle de marchandises non autorisées, cela rend difficile toute prévention systématique, notamment en matière d'assurance Ad Valorem, il est matériellement impossible pour le point de vente (dont font partie les bureaux de poste) de bloquer de manière préventive la souscription d'une assurance pour un objet exclu (ex. : bijoux, titres de paiement).

En outre, nous rappelons que la liste des marchandises non admises (MNA) est accessible en permanence sur notre site [chronopost.fr](https://www.chronopost.fr) et affichée dans les agences et bureaux de poste. Nos emballages « Prêt-à-Expédier » rappellent explicitement sur leur surface les principales exclusions (bijoux, Tickets restaurant, etc.). Il appartient dès lors à l'expéditeur de s'assurer que son envoi est conforme à nos Conditions générales de Vente avant la souscription de toute option de garantie.

Enfin, concernant les colis hors normes, la détection ne peut être que physique (pesée ou mesure au guichet). Une alerte informatique à la souscription de l'assurance est difficilement envisageable si le client saisit des données erronées lors de sa commande en ligne.

À date, l'enregistrement des dimensions et du poids sur le site [chronopost.fr](https://www.chronopost.fr) repose sur des champs bloquants : le système empêche la finalisation de la commande si les données saisies sont supérieures aux limites autorisées. Par conséquent, un colis ne se retrouve en situation de « hors norme » lors de la livraison que si les informations déclarées initialement par le client ne correspondent pas à la réalité physique du colis.

Afin d'éviter tout défaut de conseil, nous allons renforcer notre communication client comme suit :

- **Amélioration de l'assistant virtuel (Léonard) :** Nous avons sollicité le service concerné afin qu'un renvoi aux CGV soit effectué par notre assistant virtuel lorsqu'il est question des marchandises non admises dans notre réseau.

- **Rappel des conditions de prise en charge au sein des réseaux de vente :** Nous avons échangé avec le département juridique régulation et consommation du Groupe La Poste afin qu'un rappel soit effectué auprès des guichets La Poste sur l'identification des colis hors norme et le renvoi systématique aux CGV dans ce cas ou en cas de souscription d'une assurance ad valorem.



Adapter les CGV et la communication sur les restrictions de contenu

J'observe une augmentation des saisines pour perte de « cartes à collectionner », principalement de cartes Pokémon. Leur valeur unitaire pouvant être très élevée, leurs envois s'accompagnent de la souscription d'une assurance ad valorem par l'expéditeur. Dans les faits, l'expéditeur n'est pas indemnisé, car ces « cartes à collectionner » font l'objet d'une restriction de prise en charge.

L'intérêt de définir ce qu'est un objet de collection repose sur le fait que les objets de collection sont exclus des objets pouvant être envoyés par Chronopost. Ce qui signifie que leur présence sur le réseau Chronopost est contraire à leurs Conditions générales de Vente (CGV). Tout problème survenant pendant leur livraison (perte, détérioration...) dispense Chronopost du versement d'une indemnité, même si une assurance ad valorem a été souscrite par l'expéditeur.

- Les « cartes à collectionner », généralement rares et d'un prix conséquent, sont donc qualifiées d'objets de collection. Ce raisonnement reste fondé sur le bulletin officiel des finances publiques n°131 du 4 août 2006, et confirme la restriction de prise en charge des CGV de Chronopost.
- Depuis 2006, les textes ont évolué (bulletin officiel des finances publiques du 20 mars 2024), et tendent à restreindre les critères qu'utilisait le trans-

porteur « « Les cartes à collectionner (...) tel(le)s que par exemple des cartes « Pokémon », ne constituent pas des objets de collection (...), le point de savoir si un bien constitue un objet de collection est une question de fait qui s'apprécie au cas par cas, sous contrôle du juge. »

L'ensemble des textes actuels (l'article 98 A annexe III du Code général des Impôts, le bulletin officiel précité...) semblent ainsi ne plus qualifier systématiquement les « cartes à collectionner » comme des objets de collection. Les CGV de Chronopost semblent devoir évoluer, car ces litiges engagent des montants élevés et peuvent intervenir avant la gradation par une société « experte », chargée de définir leur véritable valeur. Ce qui rend la preuve de la valeur d'autant plus difficile à établir quand les cartes n'ont pas encore été gradées.

Je formule donc une recommandation à Chronopost pour proposer de minimiser les litiges en ce sens :

- **Exclure expressément des CGV la prise en charge des « cartes à collectionner »**, notamment les cartes Pokémon.
- Dans l'attente, **éviter de faire souscrire des assurances ad valorem qui ne pourront être mises en œuvre** du fait de la non-prise en charge de ce type de cartes.

Réponse de Chronopost



Nous avons pris connaissance de l'augmentation des litiges relatifs aux « cartes à collectionner » (notamment les cartes Pokémon) et de l'évolution récente des textes (bulletin officiel des finances publiques du 20 mars 2024), qui tendent à ne plus les qualifier systématiquement comme objets de collection. Contrairement à l'idée d'une exclusion systématique, Chronopost applique déjà une analyse factuelle conforme à l'esprit du BOFiP du 20 mars 2024 (qui préconise le cas par cas) :

- Le critère de la valeur unitaire : Pour les dossiers litigieux, la qualification « d'objet de collection » est retenue, car les cartes présentent une valeur unitaire très élevée (2 000 € à 5 000 €) .
- Leur destination : Plusieurs envois étaient adressés à des centres de certification (« grading ») ;
- La preuve de leur nature spéculative, notamment lorsque les cartes sont protégées ou scellées, excluant tout usage courant.

Ces éléments permettent de qualifier les biens concernés d'objets de collection au sens des restrictions prévues par nos CGV et par l'article 98 A du CGI. Toutefois, nous prenons acte de votre observation selon laquelle l'absence de mention explicite des « cartes à collectionner » dans nos CGV peut générer une confusion pour le consommateur et être interprétée comme un défaut de conseil.

En réponse à votre recommandation, nous avons engagé une réflexion visant à faire évoluer ces CGV afin d'y intégrer une exclusion explicite relative à ce type de biens. Nous réfléchissons encore à la formulation la plus adaptée et attirons votre attention sur le fait que cette évolution ne pourra être effective que sur le digital dans un premier temps, puis progressivement sur les supports physiques existants, ces derniers ne pouvant être modifiés immédiatement.

Renforcer la signalétique et améliorer l'accueil des candidats aux examens du code

La Poste est un organisme agréé par le ministère de l'Intérieur pour organiser les épreuves du Code Auto et Moto. À ce titre, elle organise des sessions d'examens sur un certain nombre de sites.

Or, plusieurs saisines ont fait état de difficultés à localiser ces centres d'examen ou de défauts de prise en charge des candidats à leur arrivée. Dans ces cas particuliers, les candidats concernés n'ont pas pu passer l'examen, la session ayant entre-temps commencé. Ces candidats me sollicitent alors pour obtenir le remboursement de cette session à laquelle ils s'étaient inscrits (30 €).

Pour mémoire, aux termes de l'article 7 de l'arrêté du 29 avril 2024 portant cahier des charges pour l'organisation des épreuves théoriques du permis de conduire, « les examens commencent aux horaires prévus sans qu'une tolérance puisse être accordée aux candidats. Aucun candidat se présentant sur le site d'examen après l'horaire de début de la session qui lui a été notifié ne peut être admis à participer à l'examen ». L'article 7 2 des conditions générales de vente et d'utilisation du service « passer l'examen du code avec La Poste » (version en vigueur au 6 juin 2024) stipule en ce sens que : « le Candidat devra se présenter à la date, au lieu et au plus tard 15 (quinze) minutes avant l'heure précise de la Session, choisis [...] et rappelés sur sa convocation individuelle. Il devra impérativement présenter les documents suivants : sa convocation individuelle [et] une pièce justificative d'identité [...]. À défaut de présentation de ces documents, ou de respecter les date, lieu et heure de présentation à la Session, le Candidat se verra refuser l'accès à la Session et le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement ». Il appartient donc à

chaque candidat de se présenter sur le lieu d'examen au plus tard 15 minutes avant l'heure de sa session. Il est alors emmené en salle d'examen.

Dans les saisines évoquées, faute de preuves suffisantes des faits allégués et le candidat n'étant en tout état de cause pas à l'heure, la session n'a pas été remboursée.

Toutefois, compte tenu de ces constats, **je formule la recommandation que La Poste améliore son dispositif de signalétique sur ses centres d'examens ainsi que ses modalités d'accueil et de facilitation de la prise en charge des candidats.**

Cette amélioration pourrait passer par :

- la vérification de la signalétique de ces centres d'examen sur ces aspects précis ;
- renforcer la signalétique si nécessaire du lieu d'examen ;
- un rappel aux personnels présents sur place (agents, gardiens, etc.) du process d'accueil propre à chaque centre afin de faciliter l'information et la prise en charge effective des candidats par l'examineur qui va alors effectuer les vérifications d'usage – ceci peut par exemple passer, si ce n'est pas déjà fait, par l'identification d'un unique point de rassemblement où retrouver l'examineur et/ou par un appel sur place des candidats, ne serait-ce que les candidats supposés absents, 20 minutes avant l'heure prévue de la session.

La Poste voudra bien informer le médiateur, d'ici la fin de l'année 2026, des suites précises données à cette recommandation.

Réponse de la Branche grand public et numérique (BGNP)



Vous indiquez avoir été saisi à plusieurs reprises par des candidats faisant état de difficultés à localiser nos centres d'examen ou de défauts de prise en charge à leur arrivée.

Pour faciliter la localisation de ses centres d'examen, La Branche Grand Public et Numérique a déployé une signalétique composée, à l'extérieur, d'une vitrophanie apposée sur la porte d'entrée du site et d'une banderole et, à l'intérieur d'affiches et de kakémonos.

En réponse à votre recommandation, La Branche Grand Public et Numérique rappellera, d'une part, aux établissements concernés la nécessité d'apposer la vitrophanie sur l'ensemble des portes d'entrée et de vérifier l'apposition de l'affiche sur la porte de la salle d'examen, et renforcera, d'autre part, la sensibilisation de ses collaborateurs à l'accueil, l'orientation et la prise en charge des candidats dès leur arrivée.

Fusionner les documents de remise et de restitution pour sécuriser la location Véligo

Deux documents contradictoires sont établis au début et à la fin des contrats de location de vélo. L'attestation de remise est validée avec le client lors de la mise à disposition du vélo.

Cette attestation s'attache principalement à la vérification de l'effective présentation des différentes fonctionnalités du vélo (les freins, le fonctionnement, l'assistance vous a-t-elle été présentée...). 24 points, répartis en 6 catégories, sont énumérés :

- Les 4 points essentiels de sécurité et de fonctionnement vous ont été présentés (4 points abordés),
- Le fonctionnement vous a été présenté (5 points abordés),
- Le fonctionnement de l'assistance vous a été présenté (3 points listés),
- Les bonnes pratiques de sécurité à vélo vous ont été présentées (5 points listés),
- J'ai vérifié la présence des accessoires du vélo (4 points listés),
- Des photos de votre vélo ont été prises (3 points listés).

À la fin du contrat de location, un check-out est effectué pour évaluer l'état du vélo et un état des lieux de restitution est dressé. Cet état des lieux comporte 26 questions auxquelles le client qui restitue le vélo doit répondre. Ces questions passent en revue l'ensemble des éléments constitutifs du vélo (la chaîne, les pneus, la béquille, le cintre connecté...).

Sa finalité est de vérifier que rien ne manque et que tout est en bon état :

- l'essentiel (la batterie, la roue arrière, la selle sont-elles présentes et en bon état ?),
- l'accessoire (le clapot smartphone, les autocollants du panier sont-ils présents et en bon état ?),
- le surprenant (le poste de pilotage, le cintre connecté, le display, est-il présent et en bon état ?).

Ainsi, en fin de location, des clients apprennent l'existence de certains éléments dont ils avaient la jouissance et la garde. La divergence des deux documents est parfois source de litige entre FLUOW et ses clients, notamment quand des éléments inconnus des utilisateurs, tel le cintre connecté qui se trouve dissimulé au fond de la poignée gauche, sont déclarés détériorés.

Je formule la proposition de solution que ces deux documents, ATTESTATION DE REMISE et CONSTAT DE FIN DE LOCATION, soient fusionnés en un seul document unique qui soit signé en début de location et contresigné lors de la restitution du vélo. Cela contribuerait utilement à la bonne information due aux usagers, à la préservation de ces équipements et limiterait le nombre de litiges lors de la restitution des vélos.

Réponse de la Branche services-courrier-colis (BSCC)



Interrogé, Véligo (cyclonova) a apporté la réponse suivante :

« Nous avons bien noté la proposition du médiateur, qui pourrait effectivement éviter certaines réclamations. Nous allons étudier la faisabilité pour une mise en œuvre en T2. En effet, cette demande implique des modifications de certains parcours du système d'information et la formation de tous les Points de location, elle ne peut donc pas être mise en œuvre immédiatement. »



En raison du caractère sensible de certaines recommandations en lien avec des sujets de lutte contre la fraude, toutes ne sont pas publiées dans ce rapport.

Améliorer la communication sur le parcours de réclamation

Dans le cadre du parcours client, il apparaît que de nombreux consommateurs ne suivent pas le processus de réclamation défini par le professionnel, notamment pour les opérations de paiement, faute d'en comprendre toutes les subtilités.

Au regard du volume important de saisines reçues et déclarées non recevables en médiation pour motif « Processus de réclamation inabouti » (conformément à l'article L.612-2, alinéa 1 du Code de la consommation), je recommande que la banque mette en place une communication ciblée afin d'expliquer plus clairement ce processus à ses clients, aux conseillers bancaires et, plus largement, aux personnels en bureau de poste



Réponse de La Banque Postale



La Banque Postale (LBP) est toujours attentive à la bonne information de sa clientèle sur les parcours de traitement des réclamations. LBP a engagé plusieurs actions importantes en 2025 pour améliorer cette communication.

Tout d'abord, la Banque a procédé à la refonte de la formation Réclamation à destination de tous les collaborateurs habituellement en contact avec la clientèle. L'objectif étant d'une part de rendre cette formation plus fluide auprès des collaborateurs et d'autre part, d'intégrer la problématique posée par les contestations d'opérations de paiement et leur circuit de traitement spécifique, pour que les collaborateurs puissent orienter au mieux les clients souhaitant faire une réclamation.

Ce nouveau module de formation a été lancé début juillet 2025.

Ensuite, la Banque a entièrement revu la page « réclamation » de son site Internet pour la rendre la plus lisible et pédagogique possible. L'ensemble du parcours réclamation a ainsi été présenté de façon plus claire et plus instructive.

La mise à jour du site Internet est effective depuis le début de l'année 2026 (cf. <https://www.labanque-postale.fr/particulier/footer/reclamation.html>).

De plus, LBP mentionne sur de très nombreux documents la possibilité pour le client de déposer une réclamation ainsi que les modalités pour y procéder. C'est notamment le cas dans les conventions de comptes, les plaquettes tarifaires et les relevés de compte.

En outre, à titre d'exemple, dans les courriers envoyés par LBP aux clients ayant contesté une opération et pour laquelle LBP a refusé le remboursement, est insérée la phrase suivante :

« Si cette réponse ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez déposer une réclamation :

- Sur votre Espace Client Internet du site [la-banquepostale.fr](https://www.labanquepostale.fr)
- En vous rendant à votre bureau de poste
- En contactant votre Service Clients par courrier à l'adresse figurant dans vos relevés de compte. »

Indiquer clairement la date de mise à disposition des relevés dématérialisés

Aux termes de la convention de compte courant, à compter de leur adhésion au service de dématérialisation des documents, la Banque met à la disposition de ses clients via leur Espace Internet des relevés de compte « électroniques », dont ils peuvent consulter l'historique dans la limite de la durée de conservation réglementaire à compter de leur mise à disposition.

Dans sa communication institutionnelle reprise dans la Foire Aux Questions (FAQ) « Comment consulter mes documents dématérialisés ? », la Banque mentionne à l'attention de sa clientèle : « Vos relevés de compte transmis depuis votre adhésion au service, y compris les plus anciens, seront accessibles dans la rubrique « mes derniers relevés ».

Cette indication de l'ancienneté des relevés conduit certains clients à conclure qu'ils peuvent ainsi consulter les relevés antérieurs à leur adhésion au service de dématérialisation des documents.

Pour garantir une information claire et éviter toute ambiguïté, je recommande que la Banque précise systématiquement la date de mise à disposition des relevés dématérialisés, tant dans sa communication institutionnelle que lors de l'adhésion au service.

Réponse de La Banque Postale



La FAQ a été mise à jour, par la suppression de la mention « y compris les plus anciens », mais également par l'insertion dans deux réponses de la rubrique « e-relevé » de la phrase suivante : « les relevés de compte et documents communiqués antérieurement à l'adhésion au service de dématérialisation / E-relevé ne sont pas accessibles dans l'Espace Client. »

S'agissant du parcours d'adhésion au service de dématérialisation, il n'est pas prévu à ce stade de le refondre.

Dans tous les cas, d'un point de vue opérationnel, il est impossible d'indiquer à chaque client, de manière personnalisée, la date précise de son premier relevé dématérialisé. En effet, les arrêts de compte et donc l'édition des relevés de compte, qu'ils soient au format papier ou digital, se font de manière échelonnée sur un mois glissant par LBP.



Prévenir les risques liés à la suppression d'un bénéficiaire

Lorsqu'un bénéficiaire de virement est supprimé, le client ignore souvent que les virements programmés ou permanents liés à ce bénéficiaire continuent d'être exécutés.

Je recommande d'informer le client qu'il doit vérifier l'existence éventuelle de virements programmés ou permanents lorsqu'il supprime un bénéficiaire, et qu'il lui revient, le cas échéant, de les annuler afin d'éviter toute exécution non souhaitée.

Réponse de La Banque Postale

La suppression d'un bénéficiaire est aujourd'hui possible sur l'Espace Client Internet (BEL) mais non sur l'application LBP. Un chantier est en cours au sein de la Banque pour permettre également la suppression d'un bénéficiaire sur l'application mobile LBP et plus généralement pour une refonte du parcours.

LBP s'engage à insérer un message d'alerte sur la page de confirmation de la suppression du bénéficiaire pour ces deux canaux. À date, la refonte du parcours est prévue pour juin 2026.



Clarifier l'information sur les frais appliqués aux supports SCPI

Dans le cadre de plusieurs dossiers, j'ai observé que les documents remis aux souscripteurs de contrats d'assurance-vie comportant des supports SCPI mentionnent explicitement les frais sur versements liés à l'assurance-vie, parfois dérogés à 0 %, tout en ne mentionnant pas directement le montant des frais propres appliqués à ces supports (en général de l'ordre de 6 à 8 % du montant investi), sauf à se reporter sur la documentation détaillée remise au client.

Ces frais se traduisent par une baisse de la valeur de revente immédiate des parts, alors même que les clients ont la faculté de pouvoir se rétracter.

Réponse de La Banque Postale

Lors de la souscription d'un contrat d'assurance-vie incluant des supports SCPI, la banque fournit au client un ensemble de documents contractuels et précontractuels obéissant à une réglementation spécifique. Certains de ces documents visent expressément les différents frais et cotisations applicables à ces supports, parmi lesquels figurent :

- Le Document d'Information Clé (DIC), qui mentionne les coûts ponctuels à l'entrée et à la sortie des supports, un pourcentage de frais de gestion sur support, ainsi qu'un pourcentage représentant les coûts d'entrée dans les supports considérés ;
- Les Conditions générales (CG) remises au souscripteur lors de l'adhésion au contrat d'assurance-vie, qui précisent que les supports faisant l'objet de dispositions particulières dérogatoires aux CG (tels que les SCPI) font l'objet de frais spécifiques

N'étant défalqués qu'après le délai d'attente, bien qu'appliqués dès la souscription, les clients ne pouvaient en connaître clairement leur portée, l'information communiquée pouvant laisser penser que seuls les frais sur versements sont à considérer.

Aussi, **je recommande que la banque informe avec plus de transparence sur les frais propres appliqués aux supports SCPI et qu'ils soient mieux spécifiés dans les documents remis aux clients, aux côtés des frais sur versement.** Une présentation simple de ces frais permettrait de s'assurer que l'assuré a bien été informé.

Dans ces conditions, le DIC informe clairement le souscripteur du montant des frais d'entrée applicables à chaque support sur la base d'une hypothèse de montant investi, étant précisé que ce document dispose d'une valeur normative strictement établie pour chaque type de support.

Au vu de ces éléments, il ne nous paraît pas nécessaire de procéder à la création d'un document supplémentaire non requis par la réglementation et qui aurait pour objet d'explicitier plus clairement les conséquences de ces frais pour les clients. Nous précisons par ailleurs qu'un tel document (grille tarifaire ad hoc par exemple) serait de la responsabilité de l'assureur et non pas du distributeur LBP.



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>

05/2026 - Médiateur de la consommation auprès du groupe La Poste - Droits réservés

ISSN 2648-9708

Conception et réalisation : Caracter - Crédits photo : La Poste, Kim Redler, Freepik - Impression : Exaprint