

Le traitement par l'ARCEP des réclamations des  
utilisateurs des services postaux

Bilan pour l'année 2012

# Sommaire

<b>INTRODUCTION</b>	<b>1</b>
<b>1. RAPPEL DES VOIES DE RECLAMATION EN FRANCE POUR LES UTILISATEURS DE SERVICES POSTAUX</b>	<b>2</b>
<b>2. LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS EN 2012</b>	<b>4</b>
2.1. Les demandes reçues	4
2.2. Les réclamations ayant donné lieu à un avis du collège de l'ARCEP	5
i. Les circonstances exceptionnelles interrompant la distribution	5
ii. Les conditions d'indemnisation en cas de perte ou d'avarie d'un envoi	6
iii. La distribution de colis non-distribuable en boîte aux lettres et remis sans signature	6
iv. L'emplacement des boîtes aux lettres des particuliers	7
2.3. Les autres réclamations ayant soulevé une question de principe	7
i. La remise de colis à un voisin du destinataire	8
ii. Les boîtes aux lettres CIDEX	8
2.4. L'importance de l'offre choisie par le client pour l'indemnisation accordée en cas de perte ou d'avarie	9
2.5. La Lettre prioritaire ou « timbre rouge »	11
<b>3. LES SUITES DES AVIS RENDUS PAR L'AUTORITE ET DE SES RECOMMANDATIONS</b>	<b>12</b>
3.1. Les améliorations concernant le colis	12
i. Les conditions de distribution des colis remis contre signature	12
ii. L'information sur le suivi des colis	13
3.2. Les autres améliorations	13
i. La possibilité pour tout utilisateur de déposer une réclamation	13
ii. L'accessibilité du service de réexpédition dans les résidences collectives	14
iii. Le fonctionnement du service de procuration postale	15
<b>ANNEXE 1 : TABLEAU RECAPITULATIF DES DEMANDES FAITES PAR L'AUTORITE A LA POSTE EN 2011 ET 2012</b>	<b>16</b>
<b>ANNEXE 2 : LES CONDITIONS DE SAISINE DE L'AUTORITE</b>	<b>18</b>
<b>ANNEXE 3 : LE PROCESSUS DE TRAITEMENT PAR L'AUTORITE DES RECLAMATIONS DES USAGERS DE SERVICES POSTAUX</b>	<b>19</b>

# Bilan du traitement en 2012 des réclamations des utilisateurs des services postaux

## Introduction

Conformément à la loi du 9 février 2010, les utilisateurs des services postaux peuvent, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011, saisir l'Autorité des réclamations qui n'ont pu être satisfaites dans le cadre des procédures mises en place par les prestataires de services postaux.

Ce document constitue le bilan des affaires traitées, en 2012, par l'Autorité. Cette publication est également l'occasion de rappeler aux utilisateurs certains sujets d'ordre pratique, notamment les modalités de saisine de l'Autorité. Enfin, le bilan permet de renseigner les utilisateurs sur les améliorations apportées aux services postaux dans le cadre du traitement des réclamations.

Ces améliorations concrètes sont le résultat de travaux continus menés notamment avec La Poste. A titre d'exemple, les conditions de distribution des colis remis contre signature et l'information sur la possibilité pour tout utilisateur de déposer une réclamation ont été améliorées. La partie trois du présent document en fait une présentation complète.

Cette compétence de traitement des réclamations constitue ainsi un levier d'action pour un meilleur fonctionnement des services postaux et une bonne prise en compte des attentes des utilisateurs.

Mais le traitement des réclamations peut faire l'objet d'évolutions. Compte tenu de l'expérience des deux années écoulées, l'Autorité soumet à consultation publique les évolutions qu'elle envisage d'apporter à la procédure.

# **1. Rappel des voies de réclamation en France pour les utilisateurs de services postaux**

## ***Les trois niveaux de traitement des réclamations***

Conformément à la directive 97/67/CE (telle que modifiée par les directives de 2002 et 2008), le cadre juridique français prévoit trois niveaux de traitement des réclamations pour les utilisateurs de services postaux.

- En premier lieu, l'article L. 3-2 du code des postes et des communications électroniques (ci-après « CPCE ») prévoit que chaque prestataire de services postaux doit « *mettre en place des procédures simples, transparentes et gratuites de traitement des réclamations* ». Ces réclamations sont recevables pendant un an. Conformément aux dispositions de la directive, cette procédure de réclamation doit être ouverte aux expéditeurs comme aux destinataires. Le site internet de l'Autorité indique les moyens de contacter les prestataires autorisés pour déposer une réclamation (adresse postale, électronique, numéros de téléphone ou de télécopie).
- En deuxième lieu, il est possible, pour les litiges concernant La Poste ayant fait l'objet d'un rejet définitif, de saisir le médiateur du groupe La Poste, selon les modalités prévues à l'article R. 1-1-18 du CPCE. Le médiateur se prononce dans un délai de 2 mois.
- Enfin, l'article L. 5-7-1 du CPCE prévoit que l'ARCEP « *traite les réclamations des usagers des services postaux qui n'ont pu être satisfaites dans le cadre des procédures mises en place par les prestataires de services postaux autorisés* ». Lorsque la demande est recevable, elle fait l'objet d'une instruction et donne lieu à un avis du collège de l'Autorité.

*Les conditions de recevabilité d'une réclamation auprès de l'Autorité sont détaillées à l'annexe 2 du présent document*

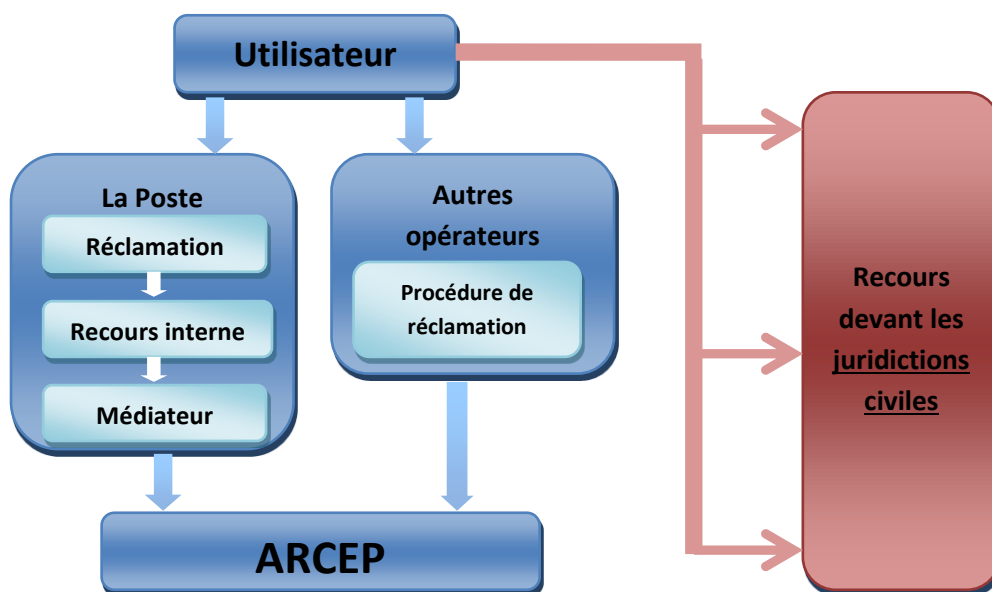
## ***Le régime de responsabilité et d'indemnisation applicable aux services postaux***

Outre ces procédures, les utilisateurs peuvent se prévaloir du régime de responsabilité applicable aux services postaux. Ainsi, indépendamment de toute réclamation auprès des prestataires de services postaux ou de l'ARCEP, il est possible de saisir les instances juridictionnelles : les articles L. 7 et L. 8 du CPCE précisent, en effet, que la responsabilité des prestataires de services postaux peut être engagée dans les conditions prévues par le code civil (articles 1134 et suivants et 1382 et suivants). L'utilisateur peut donc à tout moment, dans un délai d'un an, saisir les juridictions civiles d'un litige l'opposant à un opérateur postal (article L. 10 du CPCE).

Néanmoins, le CPCE, qui prévoit que la responsabilité des prestataires de services postaux tient compte des caractéristiques des envois et des tarifs d'affranchissement, détermine des plafonds d'indemnisation<sup>1</sup>.

Les utilisateurs ne doivent pas laisser passer le délai d'un an s'ils souhaitent introduire une action en justice, la saisine de l'Autorité n'interrompant pas le délai de prescription de l'action. Ainsi, même si une demande est en cours de traitement par l'Autorité, l'utilisateur peut saisir le juge.

### Les possibilités de recours offertes aux utilisateurs de services postaux



<sup>1</sup> Il ressort, cependant, de la jurisprudence de la Cour de cassation que les dispositions du CPCE qui limitent la responsabilité des opérateurs postaux ne s'appliquent pas en cas de faute lourde.

## 2. Le traitement des réclamations en 2012

### 2.1. Les demandes reçues

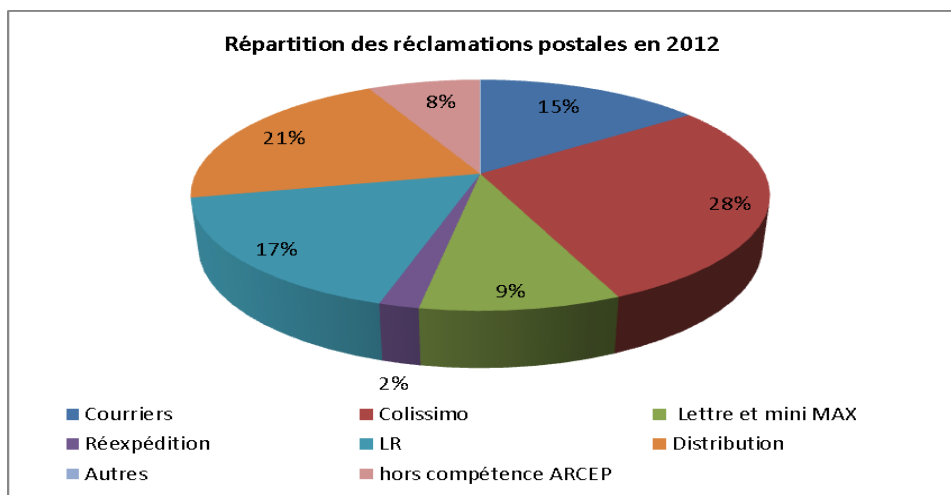
En 2012, l'Autorité a reçu 53 réclamations postales, dont toutes concernaient La Poste, exceptée une demande concernant l'opérateur Adrexo. A l'exception de quatre demandes concernant des clients professionnels, les demandes concernent les services aux particuliers.

Le nombre de réclamations reçues en 2012 a baissé de 19% par rapport à 2011, sans doute du fait d'une meilleure connaissance par les utilisateurs de la procédure et des critères de recevabilité des saisines. En effet, si seulement 8% des réclamations ont été recevables en 2011, ce chiffre était de 21% en 2012.

L'Autorité a ainsi reçu 11 dossiers recevables en 2012 et elle a produit 9 avis : un avis correspondant à une réclamation reçue en 2011 et huit concernant des saisines reçues en 2012. Sur les trois saisines recevables de 2012 n'ayant pas fait l'objet d'un avis, un dossier a fait l'objet d'un accord à l'amiable entre le réclamant et La Poste et deux dossiers étaient en cours de traitement fin 2012. Un résumé des avis rendus en 2012 est présenté en 2.2, ci-après.

<b>Les réclamations reçues par l'Autorité en 2011 et 2012</b>			
	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Total</b>
<b>Nombre de réclamations reçues</b>	<b>75</b>	<b>53</b>	<b>128</b>
- Dont réclamations recevables	6	11	17
- Dont désistements	3	1	4
<b>Les avis rendus par l'Autorité en 2011 et 2012*</b>			
<b>Nombre d'avis rendus</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>11</b>
- Dont avis traitant d'un nouveau thème	2	4	6
- Dont avis concernant un thème ayant déjà fait l'objet d'un avis	-	5	5
<i>* Une saisine de 2011 a fait l'objet d'un avis en 2012 et deux dossiers de 2012 ont fait l'objet d'un avis en 2013</i>			

Comme illustré par le graphique ci-dessous, les réclamations concernant le Colissimo sont les plus nombreuses (28% des réclamations). Ces réclamations concernent à 40% la perte, le vol ou la détérioration de l'envoi. Viennent ensuite les saisines portant sur la distribution, la Lettre recommandée et le courrier ordinaire.



## 2.2. Les réclamations ayant donné lieu à un avis du collège de l'ARCEP

### *i. Les circonstances exceptionnelles interrompant la distribution*

Un utilisateur a saisi l'Autorité d'une réclamation portant sur un colis dont il était destinataire et pour lequel le facteur a laissé un avis de passage comportant la mention « avisé d'office », alors que le destinataire a déclaré être présent chez lui. L'instruction a révélé que La Poste avait décidé de suspendre la livraison de colis dans la zone où se trouve le logement du réclamant à la suite d'agressions contre ses livreurs, sans en informer les utilisateurs concernés ou le maire de la commune.

Si les opérateurs doivent bien sûr veiller à la sécurité de leurs employés et si les éléments apportés par La Poste tendaient à accréditer la dangerosité de la zone concernée pour la distribution des colis, l'Autorité a relevé l'absence d'information de La Poste auprès des utilisateurs, du ministre chargé des postes et de l'Autorité.

En ce qui concerne l'information des utilisateurs, l'Autorité a rappelé que La Poste devait procéder, préalablement à une interruption du service, à une information claire et suffisante de l'ensemble des utilisateurs susceptibles d'être affectés, ainsi que du maire de la commune.

En ce qui concerne l'information du ministre chargé des postes et de l'Autorité, l'article R. 1-1-12 du CPCE dispose que « *Lorsque, en raison de circonstances exceptionnelles indépendantes de la volonté de La Poste, le service universel est interrompu ou perturbé, La Poste prend toutes les dispositions utiles pour rétablir le service dans les meilleurs délais. La Poste informe le ministre chargé des postes et l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes des mesures prises et des délais nécessaires pour rétablir le service* ». L'Autorité a rappelé à La Poste qu'elle doit respecter cette disposition et a souligné que toute décision de cette nature devait s'appuyer sur des éléments probants issus des autorités compétentes quant au caractère justifié et proportionné dans le temps et dans l'espace de l'interruption du service.

A la suite de cet avis de l'Autorité, le ministre chargé des postes a précisé le cadre d'information à mettre en œuvre par La Poste conformément à l'article R. 1-1-12 du CPCE, en cas d'interruption ou de perturbation du service universel liée à des circonstances exceptionnelles. Ainsi, le bilan annuel d'exécution du service universel postal effectué par La Poste sera complété afin de comporter des informations détaillées sur l'ensemble des interruptions permanentes ainsi que sur les interruptions temporaires d'une durée supérieure ou égale à 3 jours. Par ailleurs, le ministre chargé des postes a renforcé le dispositif en demandant à La Poste de l'informer dans un délai de deux semaines de toutes les interruptions d'une durée supérieure ou égale à 7 jours. La Poste a déjà transmis un premier bilan à l'Autorité et au ministre et donnera toutes les informations nécessaires dans le cadre du prochain bilan annuel du service universel.

### ***ii. Les conditions d'indemnisation en cas de perte ou d'avarie d'un envoi***

En 2012, l'Autorité a rendu six avis portant sur les conditions d'indemnisation en cas de perte ou d'avarie d'un envoi. Pour les cas examinés, les modalités d'envoi des produits retenus n'étaient pas adaptées à la nature ou à la valeur du contenu de l'envoi, mais il n'était pas démontré que La Poste avait manqué à ses devoirs d'information ou de conseil.

A titre d'exemple, l'Autorité a rendu des avis sur le cas d'une lettre recommandée au taux R1 (indemnisation maximale de 16 euros) contenant un passeport et un visa, et sur le cas de colis contenant des articles dont la valeur dépassait également l'indemnisation maximale prévue, dans un cas de plusieurs centaines d'euros.

Dans ces affaires, l'Autorité a estimé que les utilisateurs en question n'étaient pas fondés à contester l'application du régime de responsabilité prévu par le CPCE et les conditions de vente de La Poste.

Il appartient aux opérateurs postaux de mettre à la disposition des utilisateurs l'ensemble des informations, telles que les conditions de vente exposant les limitations de la responsabilité contractuelle, permettant à ces derniers de choisir un produit adapté. En cas de question, les agents des opérateurs doivent fournir une réponse complète et adaptée. Il est, cependant, également important que chaque utilisateur s'assure, compte tenu des informations fournies par les prestataires, qu'il a retenu un produit adapté à l'article envoyé, notamment en matière d'assurance.

### ***iii. La distribution de colis non-distribuable en boîte aux lettres et remis sans signature***

L'instruction de cette réclamation, portant sur la livraison de colis remis sans signature, a révélé que La Poste n'effectuait pas de présentation à domicile de certains de ces colis, les mettant d'office en instance dès lors qu'ils dépassaient la taille de la boîte aux lettres.

Outre le fait que la loi prévoit une remise à l'adresse des envois postaux, le traitement de cette réclamation a été l'occasion de souligner que, aux termes mêmes des conditions générales de vente (CGV) de La Poste, en cas d'impossibilité de remise en boîte aux lettres des envois non remis contre signature, La Poste doit procéder à différentes tentatives de distribution par des moyens alternatifs à la boîte aux lettres (remise à toute personne à l'adresse, à un gardien...)



et, en tout état de cause, que la mise en instance n'intervient qu'en cas d' « impossibilité » de distribution, ce qui signifie que les modalités alternatives à la distribution en boîtes aux lettres se sont révélées vaines.

L'Autorité a estimé que La Poste n'avait pas respecté ses CGV en ce qui concerne le cas d'espèce et a ainsi demandé à La Poste de les appliquer à l'avenir en ne mettant en instance les envois concernés que lorsque la distribution s'avère « impossible », c'est-à-dire après épuisement des solutions alternatives à la distribution en boîtes aux lettres prévues par ses CGV.

La Poste a confirmé que cette demande va dans le sens des procédures qu'elle a mises en place et indique qu'elle s'attache à distribuer un maximum de colis à domicile, tant pour satisfaire les utilisateurs que pour réduire ses coûts, et que la mise en instance d'office de colis est une procédure exceptionnelle.

#### ***iv. L'emplacement des boîtes aux lettres des particuliers***

Un utilisateur a saisi l'Autorité en contestant une demande de La Poste visant à ce qu'il déplace sa boîte aux lettres en limite de voie publique ou privée ouverte à la circulation publique. Dans un courrier adressé au réclamant, La Poste a noté que « *la réglementation en vigueur relative au service postal et aux droits et obligations de La Poste prévoit l'installation obligatoire d'une boîte aux lettres accessible c'est-à-dire à l'entrée de votre propriété, en bordure de la voie ouverte à la circulation publique (...)* ».

Dans ses observations à l'Autorité, La Poste a aussi justifié sa pratique par la nécessité de garantir la sécurité de ses facteurs et par le souci d'assurer l'efficacité de la distribution.

L'analyse de la réglementation en vigueur montre que les boîtes aux lettres doivent être aménagées dans des endroits convenablement éclairés, exempts de tout danger, « *à l'adresse indiquée et au niveau accessible aux véhicules automobiles* » et dans des endroits libres d'accès pour le service postal. En revanche, aucune disposition législative ou réglementaire ne prévoit que la boîte aux lettres doive être en bordure de la propriété du destinataire.

L'Autorité en a conclu que le déplacement de la boîte aux lettres du réclamant n'était pas justifié au regard des obligations législatives et réglementaires afférentes à l'emplacement des boîtes aux lettres.

### **2.3. Les autres réclamations ayant soulevé une question de principe**

Les réclamations irrecevables ne font pas l'objet d'un avis du collège de l'Autorité. Toutefois, elles constituent une source d'information sur les priorités des utilisateurs et certaines d'entre elles soulèvent des questions de portée générale utiles dans une optique d'amélioration du service.

### ***i. La remise de colis à un voisin du destinataire***

Un particulier a attiré l'attention de l'Autorité sur la pratique de La Poste consistant à remettre certains colis à un voisin du destinataire. Il a indiqué que, n'ayant pas reçu un colis un mois après la date de son envoi, il avait déposé une réclamation auprès de La Poste. Cette dernière l'a informé que le bordereau de livraison indiquait la remise du colis à un voisin. En l'espèce, il s'agissait d'un voisin n'habitant pas à la même adresse que le destinataire mais dans un autre immeuble de la même rue. La Poste lui a indiqué que, le colis ayant été livré, il ne relevait plus de sa responsabilité mais de celle du destinataire. Le destinataire a souligné qu'il n'avait pas reçu d'avis de passage indiquant la remise du colis au voisin. D'autres utilisateurs ont signalé cette pratique. Cette modalité de distribution est, d'ailleurs, expressément prévue par les CGV de La Poste : « *La Poste peut être amenée à remettre les colis à un voisin du destinataire, lorsque cette possibilité a été contractuellement prévue avec l'entreprise expéditrice* » (article 3.2.3 des CGV).

Le fait de distribuer un colis à un voisin, sans information claire et accord préalable de la part du destinataire et sans laisser un avis de passage détaillé, est source potentielle de litiges entre l'entreprise expéditrice, La Poste, les destinataires et les voisins concernés. Il convient, ainsi, que cette pratique soit bien encadrée.

- a) En premier lieu, les propres conditions de vente de La Poste circonscrivent la possibilité de remise d'un colis à un voisin du destinataire aux colis envoyés par une « *entreprise expéditrice* », c'est-à-dire aux cas de la vente à distance. Dès lors, si cette possibilité devait effectivement être prévue entre une entreprise de vente à distance et La Poste, il serait important que les clients d'une telle entreprise, destinataires de l'envoi, en soient avertis avant de passer leur commande de façon qu'ils puissent donner leur accord et, éventuellement, indiquer les noms des voisins auxquels le colis peut être remis.
- b) La remise à un voisin ne devrait intervenir qu'en cas d'impossibilité de remise au destinataire et d'échec de toute modalité alternative de remise prévue par La Poste dans ses conditions de vente. En tout état de cause, si un colis était remis à un voisin par La Poste, il serait souhaitable que le destinataire en soit informé par un avis de passage précisant les coordonnées du voisin.

La Poste indique qu'il s'agit d'un cas isolé car sa pratique est d'ores et déjà de laisser un avis de passage en cas d'une remise d'un colis à un voisin du destinataire.

### ***ii. Les boîtes aux lettres CIDEX***

Un utilisateur a sollicité l'Autorité concernant la mise en place par La Poste de boîtes aux lettres « CIDEX »<sup>2</sup>. Il s'interrogeait notamment sur les modalités de mise en place de ces installations et sur leur fonctionnement. Les associations de consommateurs ont également attiré l'attention de l'Autorité sur cette pratique de La Poste et s'interrogent sur ses modalités de mise en œuvre.

---

<sup>2</sup> Courrier individuel à distribution exceptionnelle.

Les boîtes aux lettres CIDEX constituent un regroupement de boîtes aux lettres correspondant, le plus souvent, à un lotissement, un hameau ou un village. La distribution des envois non remis contre signature n'intervient alors pas à l'adresse du destinataire.

Le CPCE prévoit la possibilité de recourir à des modalités de distribution différentes de celles consistant à distribuer les envois postaux à l'adresse indiquée par l'expéditeur mais il convient alors qu'une convention ait été passée avec les destinataires concernés et que ceux-ci aient formulé leur accord<sup>3</sup>.

Dans ce cadre, il apparaît donc nécessaire que les utilisateurs concernés soient consultés en amont du projet d'installation de boîtes CIDEX et bien informés quant aux conditions d'utilisation de ces installations.

La Poste a d'ores et déjà établi un guide à destination des « *architectes ou promoteurs de lotissements d'habitat individuels, de syndicats de lotissements ou d'élus* » qui fournit des éléments de réponse, notamment concernant le financement des batteries de boîtes aux lettres CIDEX, ainsi que leur maintenance, qui sont pris en charge par La Poste.

Il serait toutefois utile d'informer le public plus largement à travers un document public à l'intention des destinataires concernés. Un tel document devrait notamment rappeler les modalités d'implantation, de financement et d'entretien de ces boîtes, mais également préciser les obligations réciproques des différentes parties (La Poste, les destinataires, les mairies, ...) ainsi que le droit éventuel des destinataires de refuser l'installation d'une boîte CIDEX ou de revenir, *a posteriori*, à un système de distribution à l'adresse.

## **2.4. L'importance de l'offre choisie par le client pour l'indemnisation accordée en cas de perte ou d'avarie**

Les sollicitations de l'Autorité en 2012 traduisent un besoin d'information des utilisateurs sur l'importance de l'offre qu'ils choisissent pour l'indemnisation accordée en cas de perte ou d'avarie de l'envoi. Six des neuf avis rendus en 2012 portaient sur les conditions d'indemnisation en cas de perte ou d'avarie d'un envoi. Pour les cas examinés, les modalités d'envoi des produits retenus n'étaient pas adaptées à la nature ou à la valeur du contenu de l'envoi, mais sans qu'il soit démontré que La Poste ait manqué à ses devoirs d'information ou de conseil. Dans ces cas, l'Autorité a estimé que les utilisateurs en question n'étaient pas fondés à contester le régime de responsabilité prévu par le CPCE et les conditions de vente de La Poste.

### *i. Le régime de responsabilité limitée prévu par le CPCE*

L'article L. 7 du CPCE dispose que « *la responsabilité des prestataires de services postaux (...) est engagée dans les conditions prévues par les articles 1134 et suivants et 1382 et*

---

<sup>3</sup> L'article R. 1-1-5 du CPCE précise que la distribution des envois du service universel est « *assurée à l'adresse indiquée par l'expéditeur. A la demande du destinataire, la distribution peut être assurée selon d'autres modalités fixées par voie contractuelle* ».

*suivants du code civil à raison des pertes et avaries survenues lors de la prestation. Toutefois, cette responsabilité tient compte des caractéristiques des envois et des tarifs d'affranchissement selon des modalités fixées par un décret en Conseil d'Etat qui détermine des plafonds d'indemnisation* ». Ainsi, si la responsabilité des opérateurs peut être engagée en cas de perte ou d'avarie, le montant de l'indemnisation diffère selon le produit retenu.

A titre d'exemple, l'article R. 2-1 du CPCE prévoit que « *Les indemnités susceptibles, en application de l'article L. 7, d'être mises à la charge des prestataires de services postaux du fait de la perte ou de l'avarie des envois postaux (...) ne peuvent excéder (...) pour les envois ordinaires, une somme égale à deux fois le tarif d'affranchissement (...)* ». Pour une lettre recommandée au taux R1, le montant maximal prévu par ce code est de 16 euros.

L'article R. 2-5 du CPCE précise que « *Les règles d'indemnisation fixées au présent titre s'appliquent à défaut de stipulations plus favorables prévues par les conditions générales de vente ou par les contrats conclus entre prestataires et expéditeurs* ».

#### *ii. L'obligation d'information des utilisateurs*

L'article L. 9 du CPCE dispose que « *Par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé visible approprié, les prestataires de services postaux informent les utilisateurs d'envois postaux sur les tarifs, les limitations éventuelles de la responsabilité contractuelle, le délai d'un an durant lequel toutes réclamations sont recevables et les conditions particulières de la vente (...)* ».

L'article R. 1-1-9 du CPCE prévoit que « *L'utilisateur du service universel est informé, par affichage dans chaque point de contact, (...) des conditions de dédommagement (...)* ».

L'article 2 de l'arrêté du 4 mai 2007, pris en application de l'article L. 9 du CPCE et fixant les modalités d'information des utilisateurs d'envois postaux, précise que les informations portées obligatoirement à l'attention des utilisateurs sur les tarifs, les limitations éventuelles de la responsabilité contractuelle, le délai d'un an durant lequel toutes les réclamations sont recevables et les conditions générales et particulières de la vente « *doivent être visibles, lisibles, claires et précises* ».

L'article 5 de ce même arrêté prévoit que « *Chaque prestataire de services postaux réunit dans un document unique les conditions générales de vente et les conditions particulières de la vente de chacun de ses services postaux. Ce document, mis à la disposition des utilisateurs de services postaux, rassemble notamment l'information visée à l'article 2* » du même arrêté.

#### *iii. Clauses contractuelles d'indemnisation*

Comme le rappellent les dispositions citées ci-dessus, les opérateurs doivent mettre à disposition des utilisateurs les conditions générales et spécifiques de la vente, dont les limitations éventuelles de la responsabilité contractuelle.

La Poste rappelle, par ailleurs, dans ses conditions générales de vente (CGV), l'importance du choix de produit. L'article 4 (engagements du client) des CGV stipule que « *Le client veille à ce que le produit ou service choisi et ses caractéristiques, notamment en termes d'indemnisation, soient adaptés à la valeur et à la nature du contenu de l'envoi* ». Son point 4.4.1 précise que « *La Poste recommande au client de recourir à l'un des services adaptés du*

*Groupe La Poste pour l'expédition (...) des documents papier ou supports permettant d'effectuer un paiement (chèques vacances, chèques ou cartes cadeaux, titres restaurant...) autres que les chèques bancaires ou postaux ».*

Ces dispositions montrent que La Poste est responsable de la perte ou de l'avarie des envois postaux mais que le montant maximal d'indemnisation varie en fonction des caractéristiques des envois et de leurs tarifs, d'où l'importance pour les utilisateurs de se renseigner avant l'envoi.

Les prestataires doivent mettre à la disposition de ces derniers les conditions générales et spécifiques de la vente, dont les limitations éventuelles de la responsabilité contractuelle. Ces documents, disponibles en bureau de poste et en ligne, facilitent le choix d'une offre adaptée, notamment en matière d'indemnisation. En cas de doute, les utilisateurs doivent poser des questions aux employés du prestataire, spécifiant la nature et la valeur de l'envoi et demandant le montant de l'indemnisation prévue en cas de perte ou d'avarie.

## **2.5. La Lettre prioritaire ou « timbre rouge »**

La Poste a lancé le 1<sup>er</sup> octobre 2011 un nouveau service d'envoi de courrier relevant du service universel appelé Lettre verte. Ce service, identifié par un timbre vert, s'intercale entre la Lettre prioritaire (« timbre rouge ») et l'Ecopli (timbre gris), par son tarif et par son délai d'acheminement normal de deux jours contre un jour pour la Lettre prioritaire et trois à quatre jours pour l'Ecopli.

Depuis la commercialisation de la Lettre verte, l'Autorité a observé un risque de moindre accès des consommateurs à la Lettre prioritaire, constatant, par exemple, l'arrêt de la commercialisation en automate des carnets de timbres prioritaires et l'absence de carnets de timbres prioritaires au guichet des bureaux de poste.

Conformément à l'article L. 5-9 du CPCE, l'Autorité a ainsi ouvert, le 20 octobre 2011, une enquête administrative pour recueillir l'ensemble des données relatives aux modalités de commercialisation des offres de courrier Lettre prioritaire, Lettre verte et Ecopli, qui relèvent toutes du service universel. L'enquête a été close le 2 février 2012, et a donné lieu à des demandes de modification des pratiques à La Poste. Cette dernière s'y est engagée.

Les mesures mises en œuvre par La Poste comportent la mise à disposition de carnets de timbres rouges dans un automate dès qu'un bureau en compte plus d'un, la mise à jour du « menu » des automates pour assurer une exposition identique de la Lettre prioritaire et de la Lettre verte, ainsi que la mise en place de « visuels » clairs pour les envois préaffranchis et d'une campagne d'information sur les différentes offres. Comme elle l'avait indiqué à la création de la Lettre verte, l'Autorité reste vigilante quant à l'accessibilité de la Lettre prioritaire.

### 3. Les suites des avis rendus par l'Autorité et de ses recommandations

Le traitement des réclamations permet à l'Autorité de mieux connaître les priorités des utilisateurs et d'identifier d'éventuels manquements d'un opérateur à ses obligations ainsi que les améliorations qu'il convient d'apporter au service postal. Cette partie du bilan présente, ainsi, les suites des avis rendus en 2011, résumant les demandes faites par l'Autorité à La Poste et les améliorations mises en place par cette dernière.

#### 3.1. Les améliorations concernant le colis

##### *i. Les conditions de distribution des colis remis contre signature*

En 2011, l'Autorité a été saisie d'une réclamation portant sur un Colissimo Emballage qui aurait été dégradé au cours de son acheminement par La Poste. Le colis n'avait pas été ouvert lors de la distribution pour en constater la détérioration et aucun autre élément ne permettait de prouver qu'elle avait eu lieu avant la remise et était donc imputable à La Poste.

Lors de l'instruction, l'Autorité a identifié plusieurs améliorations concernant la procédure de remise des colis par La Poste. En particulier, l'Autorité a estimé qu'il était nécessaire que la personne qui réceptionne le colis puisse formuler des réserves sur l'état général de ce dernier lors de la remise. Ces réserves pourraient alors être invoquées en cas de réclamation, comme élément permettant d'indiquer que la détérioration n'était pas intervenue postérieurement à la remise.

A la suite de l'avis de l'Autorité, La Poste a prévu la possibilité pour les utilisateurs d'émettre des observations sur l'état général d'un colis au moment de sa réception. Concrètement, depuis le 1<sup>er</sup> mars 2013, tout destinataire d'un colis remis contre signature dispose de la possibilité d'indiquer si son colis était détérioré au moment de sa distribution selon deux niveaux d'observations possibles (« emballage modérément dégradé » ou « emballage fortement dégradé ») sur le bordereau de remise informatisé ou traditionnel ; le livreur pourra indiquer son désaccord. Par ailleurs, les livreurs qui seront équipés de smartphones pourront prendre une photo du colis. Ces informations seront conservées et pourront être utilisées dans le cadre d'une réclamation. Les utilisateurs seront informés de cette possibilité à travers les conditions de vente de La Poste à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2013. Cette possibilité est d'ores et déjà prévue à l'article 1.2 des conditions spécifiques de vente du Colissimo Recommandé : « *Le destinataire, peut, au moment de la distribution, indiquer, au moyen d'une case à cocher, une observation quant à l'état de l'emballage. Ceci ne dispense pas du dépôt d'une réclamation auprès de La Poste. Cette observation permettra, le cas échéant, d'enrichir un éventuel dossier de réclamation* ». La Poste devrait étendre ce dispositif aux envois à valeur déclarée au cours du premier semestre 2013.

## **ii. L'information sur le suivi des colis**

Le suivi des colis par internet est utile pour le dépôt d'une réclamation car il permet d'en caractériser le motif (retard, perte...). Or, un utilisateur professionnel a sollicité l'Autorité concernant le délai de 30 jours au cours duquel le suivi par internet était disponible. Cette durée, jugée trop courte, a fait l'objet de travaux entre l'Autorité et La Poste en 2012.

La Poste a confirmé que, par défaut, le suivi Colissimo sur internet n'était effectivement disponible que pendant 30 jours. Toutefois, les utilisateurs ont la possibilité de créer un espace personnel permettant d'étendre la durée du suivi à 90 jours et d'en conserver l'historique pendant un an. Ce service permet également de choisir les étapes de livraison pour lesquelles les utilisateurs souhaitent être alertés par e-mail. Ce service aux utilisateurs apporte une réponse appropriée au problème posé mais il mériterait d'être mieux connu.

L'Autorité a demandé à La Poste d'améliorer l'information des utilisateurs en précisant notamment les conditions de suivi de leurs colis sur internet, en particulier en termes de durée. Si des informations ont bien été ajoutées sur le site internet de Colissimo (rubrique « suivre un colis »), l'Autorité note qu'elles n'apparaissent pas lorsque la consultation du suivi est effectuée directement sur le site de La Poste. La Poste doit veiller à l'articulation entre ces deux sites.

## **3.2. Les autres améliorations**

### **i. La possibilité pour tout utilisateur de déposer une réclamation**

Le traitement des réclamations a été l'occasion pour l'Autorité de souligner que sa procédure, comme celles de La Poste et de tout autre opérateur postal, est ouverte à tout « utilisateur », c'est-à-dire à toute personne physique ou morale bénéficiant d'un service postal (expéditeur ou destinataire, client ou non de l'opérateur postal). En effet, la qualité de destinataire d'un réclamant ne l'empêche en aucun cas de déposer une réclamation. L'Autorité a ainsi rappelé, dans son avis n° 2012-0322 du 13 mars 2012, « *la possibilité, tant pour les expéditeurs que pour les destinataires, de déposer une réclamation comme le prévoit la directive* ».

A cet égard, l'Autorité a indiqué à La Poste que toute indication selon laquelle la procédure de traitement des réclamations était limitée à l'« expéditeur » ou bien au « client » était erronée. La Poste s'est engagée à mieux informer ses utilisateurs.

La Poste souligne qu'elle traite toutes les réclamations, aussi bien celles des destinataires que celles des expéditeurs. Elle a ainsi entrepris d'en informer les utilisateurs à travers différents supports notamment la partie introductive des lutrins disponibles en bureau de poste et l'affiche récapitulative de ses services qui se trouve dans tous ses points de contacts et qui résume les principaux tarifs d'envoi, les conditions générales de vente, et les modalités de dépôt de réclamations. Ce dernier document indique, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2013, que « *Toute*

*personne peut formuler une réclamation (...) ».* A partir du 1<sup>er</sup> juillet 2013, les conditions générales de vente de La Poste, en matière des réclamations, ne feront plus référence au « client » mais au « réclamant » ou à la « personne ».

## ***ii. L'accessibilité du service de réexpédition dans les résidences collectives***

En 2011, un représentant du CROUS a alerté les services de l'Autorité concernant l'impossibilité pour ses résidents de souscrire à un contrat de réexpédition. Ce sujet dépassait le seul cadre des résidents de cités universitaires et concernait plus largement tous les cas de résidences collectives sans boîtes aux lettres individuelles, où le courrier est distribué par un tiers telles que les foyers de jeunes travailleurs, les hôtels ou encore les prisons. En effet, les conditions de vente de La Poste prévoient qu'en cas de distribution indifférenciée du courrier dans les habitats collectifs, le service de réexpédition peut ne pas être assuré.

Or, le service de réexpédition relève des prestations du service universel qui, par définition, doivent être accessibles à tous. Cette exclusion dont font l'objet certaines catégories de population des habitats collectifs est donc contraire aux dispositions du CPCE.

La Poste a indiqué aux services de l'Autorité que la fourniture de ce service est rendue difficile du fait de l'absence de boîtes aux lettres. La mise en place du service de réexpédition fourni par La Poste s'effectue lors de la préparation par le facteur de sa tournée. Le facteur, lorsqu'il trie les envois dans l'ordre de sa tournée, distingue les envois faisant l'objet d'un service de réexpédition de ceux devant être normalement distribués à l'adresse. Cette opération repose en grande partie sur la connaissance qu'a le facteur des destinataires de sa tournée. Dans le cas des habitats collectifs sans boîtes aux lettres, tels que les résidences universitaires, le facteur remet l'ensemble des envois à destination de la résidence à un vaguemestre, qui se charge de les trier et de les distribuer aux résidents. Un service de réexpédition pour ce type d'habitat ne peut donc pas être opéré lors de la préparation de la tournée du facteur, celui-ci traitant tous les envois destinés à une telle adresse de façon uniforme. La fourniture d'un service de réexpédition demanderait alors une phase de tri spécifique que La Poste indique ne pas être en mesure de réaliser.

Ces contraintes techniques, résultant d'une organisation que La Poste a mise en place, ne peuvent toutefois justifier un non-respect de ses obligations de service universel.

Il semble qu'il n'existe dans les faits que deux solutions pour rapprocher la pratique de La Poste de ses obligations légales :

- soit La Poste effectue un tri préalable au départ de la tournée du facteur pour distinguer, au sein des envois à l'attention d'utilisateurs ne bénéficiant pas de boîtes aux lettres individuelles, ceux qui relèvent d'un contrat de réexpédition de ceux qui n'en relèvent pas ;
- soit La Poste met en place une solution de collaboration avec les mandataires chargés de la distribution du courrier dans ce type d'habitats (gardien, concierge, vaguemestre) pour que ces derniers lui restituent le courrier qui n'a pas pu être distribué. La Poste pourra alors identifier dans les quelques courriers qui lui seraient restitués les envois faisant l'objet d'un contrat de réexpédition.



### **iii. Le fonctionnement du service de procuration postale**

Il est ressorti d'une réclamation adressée à l'Autorité que la procédure mise en place par La Poste pour la délivrance du service de procuration n'avait pas été respectée. Le formulaire prévu à cet effet, dont l'usage a été rendu obligatoire par les « *conditions générales de délivrance du service « procuration postale »* », n'avait, en effet, pas été utilisé.

La procuration postale est un service par lequel une personne donne à une autre le pouvoir de retirer en bureau de poste et de recevoir au domicile du mandant les envois distribués par La Poste. Il s'agit donc d'une formalité importante.

La Poste a fait le choix d'établir une procédure rigoureuse pour la délivrance d'une procuration postale qui s'avère appropriée au regard de l'enjeu attaché à ce service. Si un utilisateur souhaite donner procuration à une personne de son choix pour qu'elle puisse recevoir ou retirer ses envois postaux, il doit en faire la demande par écrit en remplissant le formulaire postal n° 776<sup>4</sup> et devra pour cela produire une pièce d'identité.

Les services de l'Autorité n'ont été saisis que d'un seul cas soulevant un problème lié aux procurations postales. Toutefois, au vu de l'importance que revêt ce service, il est apparu souhaitable de renforcer l'information des utilisateurs et du personnel de La Poste sur ses conditions de délivrance.

Sur la base d'un échange avec l'Autorité, La Poste a ajouté les conditions générales de délivrance du service de procuration, ainsi que le formulaire de demande de procuration, aux lutrins disponibles dans ses bureaux de poste afin de renforcer l'information des utilisateurs.

---

<sup>4</sup> Ces indications sont fournies dans les conditions générales de délivrance du service de « procuration postale » de La Poste

## Annexe 1 : Tableau récapitulatif des demandes faites par l'Autorité à La Poste en 2011 et 2012

<b>Les demandes faites par l'Autorité en 2012</b>		
<b>Thèmes</b>	<b>Demandes de l'Autorité</b>	<b>Suites</b>
<b>Les circonstances exceptionnelles interrompant la distribution</b>	<p>Informers les utilisateurs concernés et le maire de la commune de toute interruption du service.</p> <p>Informers l'ARCEP et le ministre chargé des postes conformément à l'article R. 1-1-12 du CPCE.</p>	<p>La Poste a indiqué qu'elle mettrait tout en œuvre pour informer les utilisateurs sur les interruptions du service et les mesures alternatives mises en œuvre.</p> <p>Un dispositif d'information du ministre a été mis en place afin que La Poste informe ce dernier annuellement pour les événements ayant duré entre 3 et 5 jours et en temps réel à partir de 7 jours.</p>
<b>La distribution de colis non-distribuable en boîte aux lettres et remis sans signature</b>	<p>Appliquer ses CGV en ne mettant en instance les colis remis sans signature que lorsque la distribution s'avère « impossible », c'est-à-dire après épuisement des solutions alternatives à la distribution en boîtes aux lettres prévues par ses CGV.</p>	
<b>L'emplacement des boîtes aux lettres des particuliers</b>	<p>S'assurer que les conditions de vente soient conformes aux obligations législatives et réglementaires afférentes à l'emplacement des boîtes aux lettres, notant que les dispositions en vigueur ne prévoient pas que la boîte aux lettres doit être en bordure de la propriété.</p>	
<b>La remise de colis à un voisin du destinataire</b>	<p>Avertir les destinataires avant la commande de façon qu'ils puissent signaler leur accord et, le cas échéant, indiquer les coordonnées des voisins concernés.</p> <p>Informers le destinataire de toute remise effectuée à un voisin par moyen d'un avis de passage précisant les coordonnées de ce dernier.</p>	
<b>Les boîtes aux lettres CIDEX</b>	<p>Publication d'un document pour les destinataires concernés précisant les conditions d'utilisation et d'implantation des boîtes CIDEX ainsi que les obligations réciproques des différentes parties.</p>	<p>La Poste a établi un guide à destination des « <i>architectes ou promoteurs de lotissements d'habitat individuels, de syndicats de lotissements ou d'élus</i> ».</p> <p>La Poste pourrait informer le public plus largement à travers un document à l'intention des destinataires.</p>
<b>La Lettre prioritaire ou « timbre rouge »</b>	<p>Mettre en place les actions nécessaires pour garantir l'accès des utilisateurs à la Lettre prioritaire.</p>	<p>Mesures mises en œuvre par La Poste : amélioration de la disponibilité des timbres rouges dans les automates ; mise en place de « visuels » clairs pour les envois préaffranchis ; campagne d'information sur les différentes offres.</p>

<b>Les demandes faites par l'Autorité en 2011</b>		
<b>Thèmes</b>	<b>Demandes de l'Autorité</b>	<b>Suites</b>
<b>Les conditions de distribution des colis remis contre signature</b>	L'Autorité avait estimé qu'il était nécessaire que la personne réceptionnant un colis puisse formuler des réserves sur l'état général de ce dernier lors de la remise.	Depuis le 1 <sup>er</sup> mars 2013, tout destinataire d'un colis remis contre signature dispose de la possibilité d'émettre des réserves sur l'état général du colis.
<b>L'information sur le suivi des colis</b>	Améliorer l'information des utilisateurs sur les modalités de suivi de leurs colis sur internet.	La Poste a ajouté ces informations sur le site internet de Colissimo. Toutefois, celles-ci n'apparaissent pas lorsque le suivi est consulté directement sur le site de La Poste. La Poste veillera à une bonne articulation entre ces deux sites.
<b>La possibilité pour tout utilisateur de déposer une réclamation</b>	Lever toute ambiguïté sur le fait que les destinataires peuvent également déposer une réclamation.	Depuis le 1 <sup>er</sup> janvier 2013, la partie introductive des lutrins en bureau de poste et l'affiche récapitulative des services de La Poste qui se trouve dans tous ses points de contacts précisent que tout utilisateur peut formuler une réclamation. La Poste modifiera également ses CGV à partir du 1 <sup>er</sup> juillet 2013.
<b>L'accessibilité du service de réexpédition dans les résidences collectives</b>	Mettre en place une solution permettant aux occupants de résidences collectives sans boîtes aux lettres individuelles de souscrire un contrat de réexpédition.	La Poste a mis en place des solutions locales dans l'attente d'une solution pérenne dans des délais rapides.
<b>Le fonctionnement du service de procuration postale</b>	Renforcer l'information des utilisateurs et du personnel de La Poste sur les conditions de délivrance de ce service.	La Poste a ajouté aux lutrins de ses bureaux de poste les conditions générales de délivrance du service de procuration postale et le formulaire de demande de procuration.

## Annexe 2 : Les conditions de saisine de l'Autorité

L'article L. 5-7-1 du CPCE prévoit que l'Autorité « traite les réclamations des usagers des services postaux qui n'ont pu être satisfaites dans le cadre des procédures mises en place par les prestataires de services postaux autorisés ». Les critères de saisine de l'Autorité sont décrits ci-dessous :

a) La réclamation doit concerner un « service postal »

L'article L. 1 du CPCE définit les services postaux comme étant « la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux dans le cadre de tournées régulières ». À titre indicatif, cela comprend par exemple l'accès aux services postaux, l'information des utilisateurs, les contrats de réexpédition ou de garde, les litiges tarifaires, la faculté de déposer une réclamation, etc. En revanche, sont notamment exclus les services financiers, le courrier express, la distribution d'imprimés en boîtes aux lettres, et la vente d'objets divers en bureaux de poste (cartes téléphoniques, stylos, calendriers,...).

b) L'ensemble des voies de recours auprès des prestataires de services postaux doivent avoir été épuisées (y compris la saisine du médiateur en ce qui concerne les litiges avec La Poste).

c) Aucune réponse ne doit avoir été apportée ou la réponse apportée doit être considérée comme insatisfaisante par l'utilisateur.

d) La saisine doit respecter le délai prévu par l'article 30 du règlement intérieur de l'Autorité : « pour être recevable, la demande de traitement de réclamation doit être présentée à l'Autorité dans un délai de deux mois, après la notification au demandeur de la réponse de l'instance finale de recours du prestataire postal, ou, à défaut de réponse, après l'expiration d'un délai de deux mois courant à compter du dépôt de la réclamation auprès de l'instance finale de recours du prestataire postal ».

e) La demande doit être formulée en langue française.

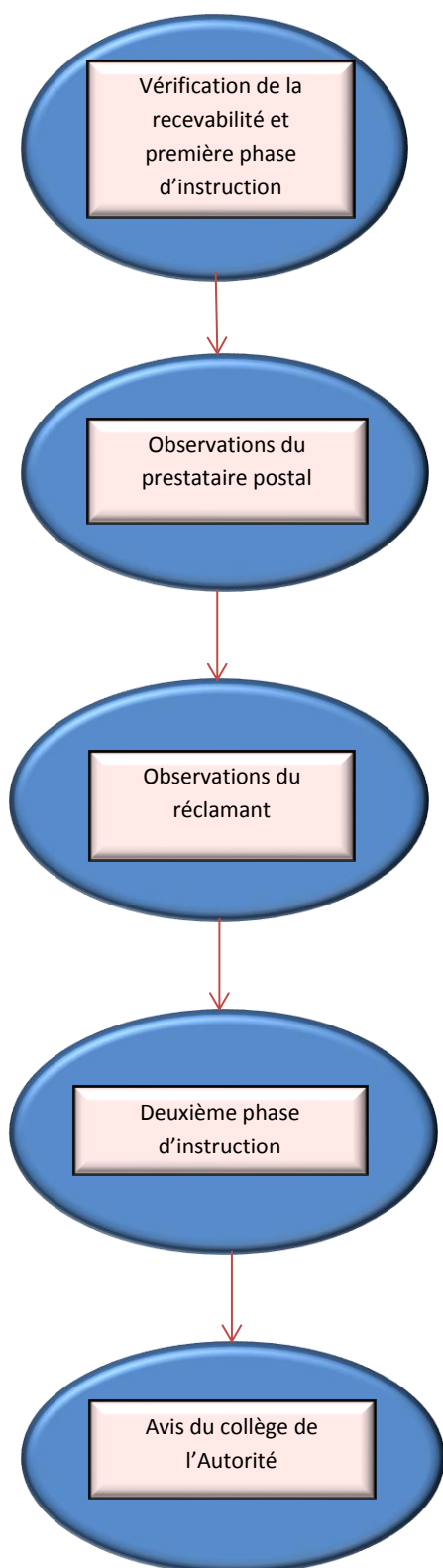
f) La demande doit comporter :

- les nom, prénom, qualité et adresse postale du demandeur, l'adresse électronique le cas échéant, la raison sociale du demandeur pour les personnes morales ;
- une copie de la réclamation déposée auprès du prestataire postal et de la preuve de son dépôt ; une copie de la réponse du prestataire postal, s'il y a réponse ;
- une copie de l'avis du médiateur du groupe La Poste pour les réclamations déposées auprès de La Poste ;
- l'ensemble des courriers et pièces contenant toutes les informations que le demandeur estimera nécessaires pour une bonne compréhension de sa réclamation.

g) Les réclamations sont à adresser à :

*Unité « relations avec les consommateurs »  
Autorité de régulation des communications électroniques et des postes  
7, square Max Hymans  
75730 Paris cedex 15*

### Annexe 3 : Le processus de traitement par l'Autorité des réclamations des usagers de services postaux



Après réception, l'Autorité vérifie que l'ensemble des conditions de recevabilité sont bien remplies.

Dans ce cas, la réclamation passe par une première étape d'instruction à la fin de laquelle, la demande est transmise à l'opérateur concerné afin de recueillir ses observations. Lorsque la réclamation concerne La Poste, l'Autorité demande également les observations du médiateur du groupe La Poste.

La réponse de l'opérateur concerné est examinée et, ensuite, le « dernier mot » est accordé au réclamant, qui peut réagir aux observations de l'opérateur postal (et le cas échéant, à celles du médiateur) et apporter des informations complémentaires s'il le souhaite.

Au terme d'une deuxième phase d'instruction menée par ses services, le collège de l'Autorité rend un avis. Cet avis est notifié au demandeur ainsi qu'à l'opérateur concerné et au ministre chargé des postes.