

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

Bilan pour l'année 2013

# 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 2013</b>	<b>4</b>
2.1. Les demandes reçues	4
2.2. Les avis émis par l'Autorité en 2013	5
i. La surveillance des caddies dans la rue par les facteurs pendant qu'ils entrent dans les immeubles	5
ii. Les conditions d'indemnisation en cas de perte ou d'avarie d'un envoi	6
iii. La possibilité au moment de la distribution d'ouvrir un colis remis contre signature et d'en vérifier le contenu en présence d'un facteur	8
2.3. Les réclamations irrecevables ayant soulevé une question de principe	8
i. La remise du courrier au facteur	8
ii. L'implantation de batteries CIDEX	9
<b>3. L'EVOLUTION DES CONDITIONS DE PRESTATION DES SERVICES POSTAUX</b>	<b>10</b>
3.1. L'évolution de l'arrêté régissant les conditions de prestation d'un service de lettre recommandée	10
3.2. Les suites des recommandations de l'Autorité des années précédentes	10
i. Rappel des améliorations réalisées avant le bilan de 2013 pour l'année 2012	10
ii. Les améliorations réalisées ou en cours en 2013	11
<b>ANNEXE 1 : TABLEAU RECAPITULATIF DES DEMANDES FAITES PAR L'AUTORITE À LA POSTE (2011 A 2013)</b>	<b>14</b>

# Bilan du traitement en 2013 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 2013, par l'Autorité. Il est aussi l'occasion de rappeler aux utilisateurs certains sujets d'ordre pratique concernant, par exemple, les voies de réclamation en France et le régime de responsabilité applicable aux services postaux. Enfin, le bilan permet de renseigner les utilisateurs sur les améliorations apportées aux services postaux dans le cadre du traitement des réclamations.

Ces améliorations sont le résultat de travaux continus menés notamment avec La Poste. À titre d'exemple, les conditions de mise en œuvre du service de réexpédition ont été aménagées afin de garantir l'accès de tous à ce service, y compris dans les résidences collectives non équipées de boîtes aux lettres et au sein desquelles la distribution des envois postaux est assurée par un mandataire (gardien, concierge, ...). La partie trois du présent document en fait une présentation complète.

En 2013, l'Autorité a publié sur son site web le « guide pratique » du traitement des réclamations qui résume les modalités de saisine de l'Autorité. Il est complété par un document résumant le cadre juridique et les modalités de traitement des réclamations. Ces deux documents constituent le dispositif de traitement des réclamations de l'Autorité, mis à jour en juillet 2013 à la suite d'une consultation publique.

À l'issue de cette consultation, l'Autorité s'est fixé comme objectif que les réclamations soient traitées dans un délai normal de deux mois.

# 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 (« 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, adresse 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.

En juillet 2013, l'Autorité a publié sur son site web un **guide pratique du traitement des réclamations** qui précise, notamment, les critères de recevabilité des saisines par l'Autorité. Les réclamations remplissant ces critères 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*

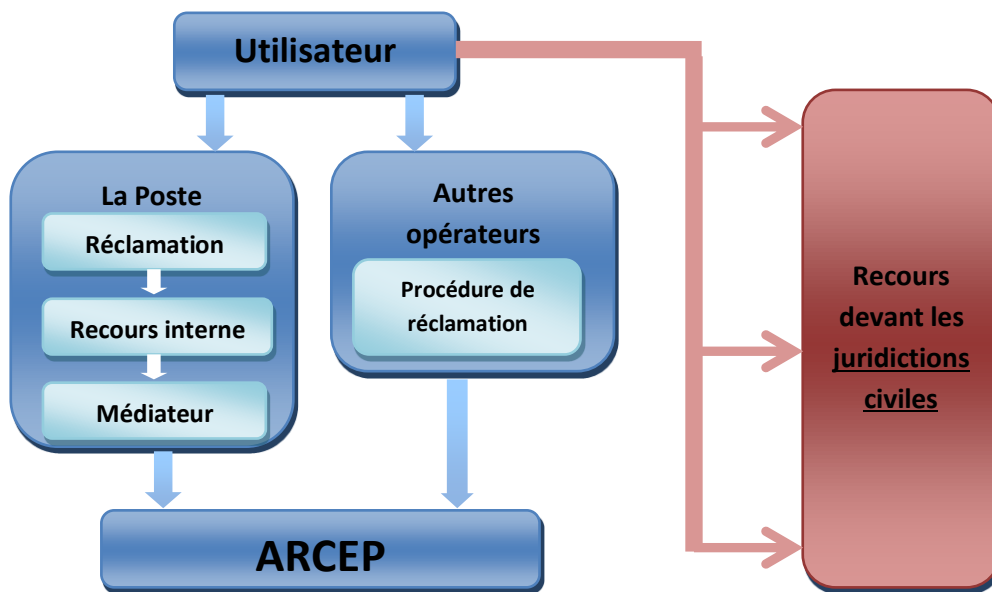
## *Le régime de responsabilité et d'indemnisation applicable aux services postaux*

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 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 2013

### 2.1. Les demandes reçues

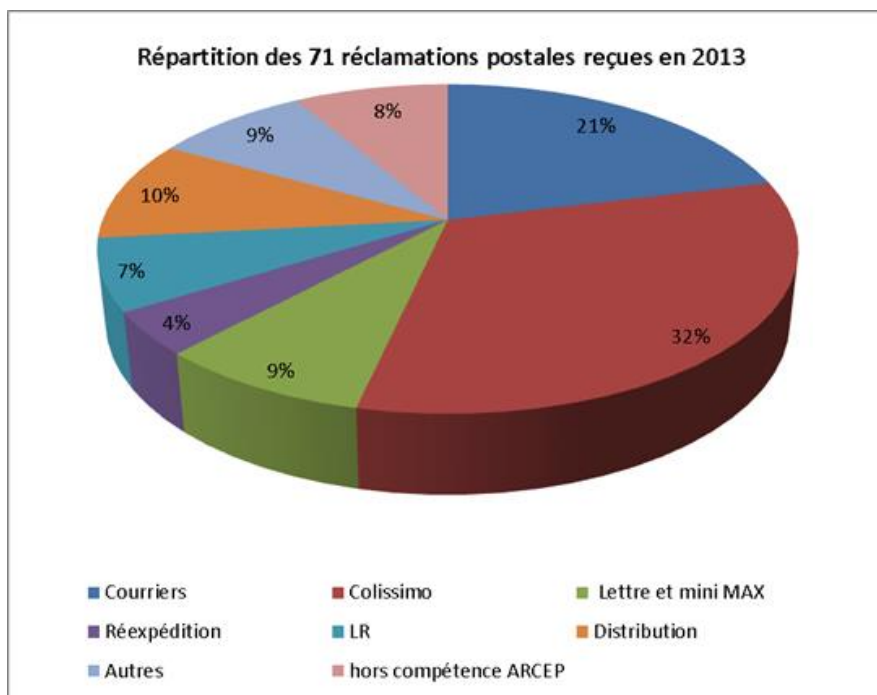
En 2013, l'Autorité a reçu 71 réclamations postales, dont toutes concernaient La Poste. Le nombre de réclamations reçues en 2013 a augmenté de 34% par rapport à 2012. En 2013, 10% des usagers ont respecté la procédure de saisine de l'Autorité.

L'Autorité a ainsi reçu, pour l'année 2013, 7 saisines recevables pouvant donner lieu à un avis. Elle a produit 5 avis, dont 2 correspondant à des réclamations reçues en 2012 et 3 concernant des saisines reçues en 2013. Sur les 4 saisines recevables en 2013 n'ayant pas fait l'objet d'un avis, 3 dossiers ont fait l'objet d'un accord à l'amiable entre le réclamant et La Poste et un dossier était en cours d'instruction fin 2013. Un résumé des avis rendus en 2013 est présenté en 2.2, ci-après.

De 2011 à 2013, le délai moyen de traitement des dossiers était de 102 jours. Pour l'année 2014, conformément à son dispositif de traitement des réclamations actualisé en juillet 2013, l'Autorité vise un délai normal de 60 jours. En 2013, le délai moyen était de 93 jours.

Les réclamations reçues par l'Autorité (2011 à 2013)				
	2011	2012	2013	Total
<b>Nombre total de réclamations déposées</b>	<b>75</b>	<b>53</b>	<b>71</b>	<b>199</b>
Réclamations recevables	6	11	7	<b>24</b>
- Dont réclamations recevables maintenues	3	10	4	<b>17</b>
Les avis rendus par l'Autorité (2011 à 2013)*				
<b>Nombre d'avis rendus</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>16</b>
- Dont avis traitant d'un nouveau thème	2	4	2	<b>8</b>
- Dont avis concernant un thème ayant déjà fait l'objet d'un avis	-	5	3	<b>8</b>
<small>* 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. Un dossier reçu en 2013 était en cours d'instruction au début 2014.</small>				

Des 71 saisines reçues en 2013, les réclamations concernant le colissimo sont les plus nombreuses (32 %) et en hausse par rapport à 2012 (28%). Viennent ensuite les réclamations relatives au courrier (hors Lettre recommandée, Lettre max et Mini max), qui représentent 21% des demandes, également en hausse par rapport à 2012 (15%). Les réclamations relatives à la distribution représentent 10% des demandes, une baisse de moitié par rapport à 2012 (21%).



## 2.2. Les avis émis par l'Autorité en 2013

### *i. La surveillance des caddies dans la rue par les facteurs pendant qu'ils entrent dans les immeubles*

Un utilisateur a saisi l'Autorité d'une réclamation portant sur l'absence de surveillance de caddies dans la rue par les facteurs de La Poste pendant qu'ils entrent dans les immeubles. Cette pratique va à l'encontre de l'obligation des opérateurs postaux de garantir la confidentialité des envois de correspondance et l'intégrité de leur contenu, ce qui implique que ces envois soient protégés de toute tentative de vol au moment de la distribution.

Les courriers suivis, signés ou sécurisés (les plis recommandés ou de valeur déclarée, ...) ne se trouvent pas dans les caddies et font d'ores et déjà l'objet d'un dispositif de sécurité, mais l'obligation de garantir la confidentialité des envois et l'intégrité de leur contenu s'applique à tout type d'envoi de correspondance.

Si les facteurs de La Poste devaient se trouver dans l'impossibilité technique de garder leurs caddies à distance de vue du fait, par exemple, du poids de ces derniers ou d'obstacles à l'entrée d'un immeuble, il appartiendrait à La Poste de mettre en œuvre toute mesure adaptée permettant de garantir la sécurité et l'intégrité des envois que les caddies contiennent, comme, par exemple, un dispositif de fermeture à clé.

La Poste a reconnu un manquement aux consignes de sécurité et a rappelé ces dernières à ses facteurs. Les consignes de sécurité précisent, par exemple, que le facteur doit « *surveiller pendant la distribution caddies et sacs en cas d'éloignement* ». Pour les cas où il n'est matériellement pas possible pour le facteur de garder son caddie à distance de vue (si, par exemple, il doit monter dans les étages), La Poste a précisé que les caddies sont d'ores et déjà équipés d'un dispositif de fermeture permettant aux facteurs de sécuriser les caddies et les

envois qu'ils contiennent.

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

Comme pour 2012, la majorité des avis rendus en 2013 (6 des 9 avis en 2012 et 3 des 5 avis en 2013) 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 il n'était pas démontré que La Poste avait manqué à ses devoirs d'information ou de conseil.

À titre d'exemple, l'Autorité a rendu des avis sur le cas d'un colis recommandé au taux R5 (indemnisation maximale de 800 €) contenant un appareil de cuisine professionnel acheté pour 2 990 €, et sur le cas d'un colis contenant une pédale musicale dont la valeur dépassait également l'indemnisation maximale prévue.

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.

Ces dossiers soulignent l'importance de l'offre choisie par l'utilisateur pour l'indemnisation accordée en cas de perte ou d'avarie. Cette question a fait l'objet d'un point d'information dans le bilan de l'Autorité pour l'année 2012 et le tableau page 7 ci-après rappelle les montants d'indemnisation maximaux prévus par le CPCE selon le type d'envoi. Ces montants s'appliquent à défaut de dispositions contractuelles plus favorables.

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.

### *Le régime de responsabilité applicable aux services postaux prévu par le CPCE*

Les articles L. 7 et L. 8 du CPCE engagent la responsabilité des prestataires de services postaux à raison de pertes et d'avaries et pour les dommages directs causés par le retard dans la distribution d'un envoi. Les montants d'indemnisation pouvant être versés à ce titre sont précisés par les articles R. 2-1, R. 2-2 et R. 2-4 du CPCE. Ils sont plafonnés et varient selon l'envoi. Ces montants s'appliquent à défaut de stipulations plus favorables prévues par les conditions générales de vente ou par les contrats conclus entre prestataires et expéditeurs.

Le tableau suivant présente, à titre indicatif, les montants d'indemnisation prévus par La Poste dans ses conditions de ventes selon le type d'envoi (Lettre prioritaire, Colissimo France, Lettre recommandée nationale, ...).



<b>Les indemnités prévues par La Poste dans ses documents contractuels pour les cas de perte, d'avarie ou de retard dans la distribution d'un envoi postal</b>	
<u>Perte ou avarie de l'envoi</u>	
<i>Type d'envoi</i>	<i>Montant d'indemnisation maximal au 1<sup>er</sup> avril 2014</i>
Envois ordinaires (Lettre prioritaire, Lettre verte, ...)	Deux fois le tarif d'affranchissement*
Envois bénéficiant d'un procédé de suivi, à l'exception des colis postaux (Prêt-à-Poster Lettre Suivie, ...)	Trois fois le tarif d'affranchissement*
L'offre Mini Max	23 € par kilogramme de poids brut de marchandises manquantes ou avariées (le poids brut s'entend du poids des marchandises que l'envoi contient auquel il faut ajouter le poids de l'emballage). L'indemnisation est établie par tranche de poids comme suit : 0-100g : 2,30€ 101-250g : 5,75€ 251-500g : 11,50€ 501-1000g : 23€
La Lettre recommandée nationale	Le plafond d'indemnisation dépend du niveau de garantie choisi par l'expéditeur au moment du dépôt de l'envoi. A défaut de choix exprès, le niveau de garantie R1 s'applique. R1 - 16 €* R2 - 153 € R3 - 458 €
Envoi en Valeur déclarée	L'indemnisation forfaitaire minimum est de 600 €. Au-delà, La Poste limite sa responsabilité au montant de la valeur déclarée indiquée sur la preuve de dépôt, et dans la limite maximale de 5000 €.
Colissimo France	23 € par kilogramme de poids brut de marchandises manquantes ou avariées (le poids brut s'entend du poids des marchandises augmenté de celui de leur emballage)* La Poste spécifie qu'il s'agit d'un montant frais de port compris.
Colissimo recommandée France	Soit l'indemnisation forfaitaire relative à l'un des cinq taux de recommandation choisis au moment du dépôt de l'envoi : 50€ (R1), 200€ (R2), 400€ (R3), 600€ (R4) ou 800€ (R5), frais de port compris ; soit, si elle est plus favorable, une indemnisation ne pouvant excéder 23€ par kilogramme (frais de port compris).
<u>Retard dans la distribution de l'envoi</u>	
Le régime de responsabilité applicable aux services postaux, prévu par le CPCE, prévoit que, pour les dommages directs causés par le retard dans la distribution de l'envoi, si le prestataire a souscrit un engagement portant sur le délai d'acheminement de l'envoi, le montant d'indemnisation maximal est le montant du tarif d'affranchissement. Cette disposition s'applique à défaut de stipulations plus favorables prévues par les conditions générales de vente ou par les contrats conclus entre prestataires et expéditeurs.	
*Les montants spécifiés sont les plafonds prévus par le régime de responsabilité applicable aux services postaux contenu dans le CPCE. Ces plafonds s'appliquent à défaut de stipulations plus favorables prévues par les conditions générales de vente ou par les contrats conclus entre prestataires et expéditeurs.	

### ***iii. La possibilité au moment de la distribution d'ouvrir un colis remis contre signature et d'en vérifier le contenu en présence d'un facteur***

Le réclamant contestait le refus de La Poste d'assister, au moment de la remise, à l'ouverture du colis remis contre signature, dont l'un des côtés était endommagé, et à la vérification de son contenu ainsi que l'impossibilité de formuler des observations sur l'avis de réception.

La Poste a déjà, à la demande de l'Autorité, mis en place la possibilité de formuler des observations au moment de la remise d'un colis contre signature. Cette possibilité, qui porte sur l'emballage du colis et se fait au moyen de cases à cocher, est présentée plus en détail dans la partie 3 du présent document. Au cas particulier, le réclamant n'a pas pu bénéficier de cette faculté car elle a été mise en œuvre postérieurement à la distribution en cause. L'Autorité a souligné que La Poste pouvait difficilement, au moment des faits, tout à la fois refuser à l'utilisateur ce moyen de preuve et soutenir que le manque de preuves serait de nature à l'exonérer de toute responsabilité. Dans ces conditions, l'Autorité a recommandé à La Poste de faire bénéficier l'utilisateur d'une indemnisation.

Le CPCE ne prévoit ni la faculté pour le destinataire de formuler des observations détaillées ni l'obligation pour l'opérateur d'assister à l'ouverture du colis et à la vérification de son contenu.

## **2.3. Les réclamations irrecevables 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. Les réclamations irrecevables complètent les autres sources d'information sur les priorités des utilisateurs telles que les principaux motifs de réclamation auprès de La Poste et les études ponctuelles réalisées par l'Autorité, ou par des tiers, sur les attentes des utilisateurs.

### ***i. La remise du courrier au facteur***

Des utilisateurs ont saisi les services de l'ARCEP concernant les conditions dans lesquelles le courrier peut éventuellement être remis au facteur dans le cadre de sa tournée. Ces utilisateurs ont indiqué qu'eux-mêmes, ainsi qu'un grand nombre de personnes, avaient l'habitude de remettre leur courrier au facteur, en particulier en zone rurale, en raison du caractère trop éloigné des boîtes de collecte ou de difficulté de ces personnes à se déplacer.

Les sollicitations sont venues du fait que certains représentants locaux de La Poste ont mis fin à cette pratique au motif qu'elle était, selon eux, illégale. L'Autorité comprend que La Poste n'a aucune obligation de collecter le courrier des particuliers dans le cadre de la tournée du facteur. Toutefois, ce mode de collecte ne semble pas illégal au regard des dispositions du CPCE, comme cela a pu être indiqué par certains représentants de La Poste.

Contactée, La Poste a adopté une attitude constructive sur ce sujet en veillant à ce que, dans les cas qui lui ont été soumis par l'Autorité, les utilisateurs puissent à nouveau remettre le courrier à leur facteur dans le cadre de sa tournée.

## ***ii. L'implantation de batteries CIDEX***

Comme en 2012, un certain nombre d'utilisateurs ont sollicité en 2013 l'ARCEP en ce qui concerne les conditions d'implantation et d'utilisation des regroupements de boîtes aux lettres de type CIDEX.

Il a pu s'agir d'un manque de concertation ou de préparation préalablement à l'implantation de boîtes CIDEX. Certains utilisateurs ont ainsi indiqué aux services de l'Autorité que leur courrier, qui était auparavant distribué à leur domicile, a été réorienté vers une batterie CIDEX sans qu'ils en aient été informés. Ce n'est qu'après plusieurs jours et après s'être étonnés de ne plus recevoir de courrier qu'ils en ont été informés après avoir sollicité La Poste. Il a pu également s'agir de batteries CIDEX implantées par erreur sur un terrain privé ou d'utilisateurs ne sachant comment obtenir la clef de leur nouvelle boîte aux lettres.

Ces sollicitations mettent en lumière l'intérêt qu'aurait la publication par La Poste, comme l'a déjà demandé l'Autorité, d'un document précisant les modalités d'implantation des batteries CIDEX ainsi que les obligations des différentes parties.

### **3. L'évolution des conditions de prestation des services postaux**

#### **3.1. L'évolution de l'arrêté régissant les conditions de prestation d'un service de lettre recommandée**

Les modalités de dépôt et de remise des lettres recommandées sont précisées par l'arrêté du 7 février 2007<sup>2</sup>. Cet arrêté prévoit que la preuve de distribution ainsi que l'éventuel avis de réception doivent comporter notamment « *les nom et prénom de la personne ayant accepté l'envoi et sa signature (le destinataire ou son mandataire)* » et « *la pièce justifiant son identité* ». Ainsi, la remise d'un envoi recommandé est conditionnée à la présentation par la personne acceptant l'envoi – le destinataire ou son mandataire - d'une pièce d'identité.

Le régime de vérification de l'identité au moment de la remise d'un pli recommandé a été modifié par arrêté en date du 21 mai 2013. Ce dernier, entré en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2013, introduit une exception à la règle générale de vérification de l'identité : la remise d'un pli recommandé à domicile à une personne qui a précédemment justifié de son identité à l'adresse auprès du même employé chargé de la distribution peut être effectuée sans nouvelle présentation d'une pièce d'identité. Les modalités de remise en bureau de poste restent inchangées.

#### **3.2. Les suites des recommandations de l'Autorité des années précédentes**

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 demandes faites par l'Autorité à La Poste et les améliorations mises en place par cette dernière.

##### ***i. Rappel des améliorations réalisées avant le bilan de 2013 pour l'année 2012***

Depuis la mise en place de la procédure de traitement par l'Autorité des réclamations des utilisateurs, le 1<sup>er</sup> janvier 2011, des améliorations ont été apportées de façon régulière aux services postaux. Les améliorations présentées plus en détail dans les précédents bilans de l'Autorité ont porté sur :

- la mise en place de la possibilité, depuis le 1<sup>er</sup> mars 2013, pour tout destinataire d'un colis remis contre signature d'émettre des observations sur l'état général du colis au moment de sa livraison. Cette faculté permet aux utilisateurs de détenir un élément de preuve d'une éventuelle dégradation du colis au cours de son acheminement ; ces informations sont conservées par La Poste et peuvent être invoquées à l'appui d'une réclamation ;
- une meilleure information des utilisateurs sur les modalités de suivi des colis sur internet ;
- la possibilité pour tout utilisateur de déposer une réclamation auprès de La Poste, qu'il soit expéditeur ou destinataire ;
- le renforcement de l'information des utilisateurs et du personnel de La Poste sur les conditions de délivrance du service de procuracy postale ;

---

<sup>2</sup> Arrêté du 7 février 2007 pris en application de l'article R. 2-1 du code des postes et des communications électroniques et fixant les modalités relatives au dépôt et à la distribution des envois postaux.

- l'encadrement et le suivi rigoureux des circonstances exceptionnelles pouvant entraîner une interruption dans la distribution des envois postaux ;
- la mise en œuvre des CGV de La Poste prévoyant que, pour les colis sans signature ne pouvant être remis en boîte aux lettres, la mise en instance n'intervient qu'après épuisement de toutes les solutions alternatives à la distribution en boîte aux lettres (notamment tentative de remise à la personne à l'adresse) ;
- l'amélioration de l'accès des utilisateurs aux produits du service universel et en particulier à la Lettre prioritaire.

## *ii. Les améliorations réalisées ou en cours en 2013*

- L'accessibilité au service de réexpédition dans les résidences collectives

En 2011, un représentant du CROUS avait alerté les services de l'Autorité concernant l'impossibilité pour ses résidents de souscrire un contrat de réexpédition auprès de La Poste. 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. En effet, les conditions spécifiques de vente de la réexpédition prévoyaient qu'en cas de distribution indifférenciée du courrier dans les habitats collectifs, le service de réexpédition pouvait ne pas être assuré par La Poste.

Or, le service de réexpédition relève des prestations du service universel qui, par définition, doivent être accessibles à tous. L'Autorité avait ainsi souligné la nécessité de mettre en place une solution garantissant l'accès de tous les utilisateurs au service de réexpédition, et ce malgré l'absence de boîtes aux lettres individuelles. De nombreux échanges ont eu lieu entre les services de La Poste et ceux de l'Autorité afin de parvenir à la mise en place d'une solution satisfaisante.

Désormais, le service de réexpédition est accessible aux habitants de résidences collectives. Cette évolution repose sur la mise en place d'une convention entre La Poste et les vagemestres concernés selon laquelle ces derniers s'engagent à restituer au facteur le courrier non-distribuable. Les conditions d'accès à ce service sont les mêmes pour tout utilisateur mais la réexpédition du courrier des résidences collectives pourrait être retardée d'un jour, le temps pour le vagemestre de remettre le courrier au facteur. La Poste mettra rapidement en ligne les nouvelles conditions spécifiques de vente de la réexpédition.

La Poste souligne que l'accessibilité au service de réexpédition implique, pour les résidences collectives sans boîtes aux lettres individuelles, l'accord du mandataire chargé de la distribution pour collaborer avec La Poste afin de permettre la mise en œuvre du service.

- Les boîtes CIDEX

Comme indiqué précédemment, plusieurs utilisateurs ont sollicité l'Autorité concernant la mise en place par La Poste de boîtes CIDEX. Ils s'interrogeaient notamment sur les modalités de mise en place de ces installations et leur fonctionnement. L'Autorité avait notamment souligné, dans son dernier bilan des réclamations, la nécessité de bien informer les utilisateurs concernés quant aux conditions d'utilisation des boîtes CIDEX, à travers un document public rappelant notamment les modalités d'implantation, de financement et d'entretien de ces installations, mais également les obligations réciproques des différentes parties prenantes (La

Poste, les destinataires, les mairies). À la suite des échanges menés entre les services de La Poste et ceux de l'Autorité au cours de l'année 2013, il est prévu que des « conditions générales d'utilisation du CIDEX » (CGU), reprenant l'ensemble de ces informations, soient mises en place rapidement. Un projet de CGU transmis par La Poste est actuellement à l'étude par les services de l'Autorité.

- L'emplacement des boîtes aux lettres

En 2012, un utilisateur avait 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 au motif 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 (...)* ».

L'Autorité relevait que, au regard de la réglementation en vigueur, les boîtes aux lettres doivent être installées 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 l'état actuel du droit, La Poste n'est donc pas fondée à exiger que les boîtes aux lettres soient installées en bordure de la propriété du destinataire. Aussi, sauf évolution des dispositions juridiques applicables, La Poste doit veiller à se conformer à la réglementation en vigueur.

- La remise de colis à un voisin du destinataire

En 2012, plusieurs utilisateurs avaient attiré l'attention de l'Autorité sur la pratique de La Poste consistant à remettre les colis dont le destinataire est absent à l'un de ses voisins. Ils s'étonnaient en particulier de ne pas avoir été informés de la distribution de leur colis à un voisin et de l'identité de ce dernier. Cette modalité de distribution est 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).

L'Autorité avait souligné que le fait de distribuer un colis à un voisin, sans information claire et accord préalable de la part du destinataire et sans laisser d'avis de passage apportant les indications nécessaires, était une source potentielle de litiges.

Elle avait notamment relevé qu'il conviendrait que la remise à un voisin ne puisse intervenir qu'avec accord du destinataire préalablement informé et uniquement en cas d'impossibilité de remise au destinataire et d'échec de toute modalité alternative de remise prévue par La Poste dans ses conditions générales de vente.

En tout état de cause, l'Autorité avait considéré que si un colis devait être remis par La Poste à un voisin du destinataire, ce dernier devait en être informé à travers un avis de passage précisant l'identité et les coordonnées de ce voisin.

Le 1<sup>er</sup> juillet 2013, La Poste a modifié ses CGV dans le sens d'une meilleure information des destinataires ; celles-ci prévoient désormais que « *La Poste peut être amenée à remettre les colis à un voisin du destinataire [...] le destinataire en est informé par le dépôt, dans sa boîte*

*aux lettres, d'un avis de passage comportant l'indication du voisin à qui l'envoi a été remis »*  
(article 3.2.3 des CGV).

## Annexe 1 : Tableau récapitulatif des demandes faites par l'Autorité à La Poste (2011 à 2013)

<b>Les demandes faites par l'Autorité en 2013</b>		
<b>Thèmes</b>	<b>Demandes de l'Autorité</b>	<b>Suites</b>
<b>La surveillance des caddies par les facteurs pendant la distribution</b>	Si les facteurs ne peuvent pas garder leurs caddies à distance de vue pendant l'ensemble de la tournée (du fait, par exemple, du poids des caddies ou d'obstacles à l'entrée d'un immeuble), La Poste doit mettre en œuvre une mesure adaptée permettant de garantir la sécurité et l'intégrité des envois dans les caddies, comme, par exemple, un dispositif de fermeture à clé.	Rappel des consignes aux facteurs.
<b>Les demandes mises en œuvre ou en cours en 2013</b>		
<b>Thèmes</b>	<b>Demandes de l'Autorité</b>	<b>Suites</b>
<b>L'emplacement des boîtes aux lettres des particuliers</b>	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.	Sans objet.
<b>La remise de colis à un voisin du destinataire</b>	Avertir les destinataires avant la commande de façon qu'ils puissent signaler leur accord et, le cas échéant, indiquer les coordonnées des voisins concernés.  Informé le destinataire de toute remise effectuée à un voisin par moyen d'un avis de passage précisant les coordonnées de ce dernier.	Le 1 <sup>er</sup> juillet 2013, La Poste a modifié ses CGV dans le sens d'une meilleure information des destinataires : « <i>La Poste peut être amenée à remettre les colis à un voisin du destinataire [...] le destinataire en est informé par le dépôt, dans sa boîte aux lettres, d'un avis de passage comportant l'indication du voisin à qui l'envoi a été remis</i> »
<b>Les boîtes aux lettres CIDEX</b>	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.	Des «conditions générales d'utilisation du CIDEX », reprenant l'ensemble de ces informations, seront mises en place rapidement. Un projet de CGU est actuellement à l'étude.



**Les demandes mises en œuvre ou en cours en 2013 (suite)**

<b>Thèmes</b>	<b>Demandes de l'Autorité</b>	<b>Suites</b>
<b>L'accessibilité du service de réexpédition dans les résidences collectives</b>	Mettre en place une solution permettant aux habitants de résidences collectives sans boîtes aux lettres individuelles d'avoir accès à un service de réexpédition du courrier.	La solution retenue pour assurer un service de réexpédition dans les résidences collectives est celle de la collaboration entre La Poste et les tiers chargés de la distribution (gardiens,...). La Poste a pris plusieurs mesures pour formaliser cet engagement : <ul style="list-style-type: none"> <li>- adaptation des conventions-type de distribution passées entre La Poste et les mandataires chargés de la distribution ;</li> <li>- modification des CSV de la réexpédition en conséquence ;</li> <li>- diffusion de consignes aux établissements Courrier de La Poste ;</li> <li>- actions de formation et d'information des facteurs.</li> </ul>
<b>Rappel : les améliorations réalisées au cours des années précédentes</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 observations sur l'état général de ce dernier lors de la remise. Ces dernières pourraient être invoquées en cas de réclamation, comme élément permettant d'indiquer que la détérioration n'est pas intervenue postérieurement à 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 observations sur l'état général du colis.
<b>La distribution de colis non-distribuables en boîte aux lettres et remis sans signature</b>	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.	La Poste a indiqué qu'elle veillerait à la bonne application des dispositions de ses CGV sur ce point.
<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 et celui de La Poste.
<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 contact précisent que tout utilisateur peut formuler une réclamation. La Poste a également modifié ses CGV sur ce point.

**Rappel : les améliorations réalisées au cours des années précédentes (suite)**

<b>Thèmes</b>	<b>Demandes de l'Autorité</b>	<b>Suites</b>
<b>Les circonstances exceptionnelles interrompant la distribution</b>	<p>Informer les utilisateurs concernés et le maire de la commune de toute interruption du service.</p> <p>Informer 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 évènements ayant duré entre 3 et 5 jours et en temps réel à partir de 7 jours.</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>Le fonctionnement du service de procuration postale</b>	<p>Renforcer l'information des utilisateurs et du personnel de La Poste sur les conditions de délivrance de ce service.</p>	<p>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.</p>