

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

Bilan pour l'année 2011

Sommaire

Introduction	1
1. Les possibilités de recours offertes aux utilisateurs des services postaux	1
1.1. <i>Le cadre communautaire</i>	1
1.2. <i>Le cadre national</i>	2
2. Les enseignements tirés du traitement des réclamations en 2011	3
2.1. <i>Les réclamations ayant donné lieu à un avis du collègue</i>	3
2.1.1. L'information portée sur les avis de réception des envois recommandés	3
2.1.2. L'amélioration des conditions de distribution des colis remis contre signature.....	4
2.2. <i>Les réclamations irrecevables ayant soulevé une question de principe</i>	4
2.2.1. Conditions de suivi des Colissimo sur internet et information des utilisateurs	5
2.2.2. La possibilité de souscrire à un contrat de réexpédition pour les résidents de résidences collectives.....	5
2.2.3. Le fonctionnement du service de procuration postale	6
3. Points d'information à destination des utilisateurs	7
3.1. <i>Les principes applicables en matière de distribution des envois postaux</i>	7
3.1.1. Obligations des utilisateurs en matière d'équipement	7
3.1.2. Les conditions de distribution des envois postaux	8
3.2. <i>Le régime de responsabilité des prestataires de services postaux</i>	8
3.2.1. Un régime de responsabilité limitée prévu par la loi	8
3.2.2. Mécanismes d'indemnisation prévus contractuellement	9
Annexe 1 : Synthèse des améliorations attendues	11
Annexe 2 : Conditions de dépôt et traitement des réclamations par l'Autorité.....	12
Annexe 3 : L'élaboration du dispositif de traitement des réclamations : une démarche participative	15

Bilan du traitement par l'ARCEP des réclamations postales en 2011

Introduction

Conformément à la loi du 9 février 2010, les utilisateurs des services postaux peuvent, depuis le 1^{er} janvier 2011, saisir l'ARCEP 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 du traitement effectué par l'Autorité en 2011 s'agissant des dossiers recevables mais également de certains qui, bien qu'ils se soient révélés irrecevables, soulevaient une problématique de portée générale. Cette publication est également l'occasion de porter à la connaissance des utilisateurs certains sujets d'ordre pratique sur lesquels ils peuvent être mal informés et de rappeler les modalités de saisine de l'Autorité.

Le traitement des réclamations a permis à l'Autorité d'identifier un certain nombre d'axes d'amélioration dont la mise en application fait l'objet de travaux menés actuellement avec La Poste. Cette compétence nouvelle de traitement des réclamations par l'Autorité constitue un levier d'action pour un meilleur fonctionnement des services postaux et une bonne prise en compte des attentes des utilisateurs.

Par ailleurs, le processus de traitement des réclamations par l'ARCEP a fait l'objet d'évolutions dans le sens d'une meilleure prise en compte de l'avis du réclamant. Ainsi, dans le cadre de la procédure actuellement appliquée, c'est à celui-ci que revient « le dernier mot ». Il peut réagir aux observations faites par La Poste et par son médiateur sur sa réclamation.

1. Les possibilités de recours offertes aux utilisateurs des services postaux

1.1. Le cadre communautaire

La directive 97/67/CE (telle que modifiée par les directives de 2002 et 2008) accorde une grande importance à la question de la satisfaction des utilisateurs. A ce titre, une attention particulière est portée aux modalités de traitement des réclamations des utilisateurs des services postaux. Ainsi, la directive prévoit la mise en place d'un cadre adapté de manière à ce que « *les litiges éventuels soient réglés rapidement et efficacement* ». Pour cela, son article 19 prévoit que les Etats membres mettent en place trois niveaux de traitement des réclamations :

- une procédure obligatoire de traitement des réclamations instaurée par chaque prestataire de services postaux ; celle-ci doit être transparente, simple et peu coûteuse pour les utilisateurs ;
- la possibilité d'un règlement amiable des litiges entre prestataires et utilisateurs ;
- enfin, lorsque les réclamations des utilisateurs n'ont pu aboutir à une solution satisfaisante, ceux-ci doivent pouvoir saisir une autorité nationale compétente afin de lui soumettre ce litige.

L'ensemble de ce processus doit s'appliquer aussi bien au profit de l'expéditeur que du destinataire d'envois postaux. En effet, le paragraphe 17 de l'article 2 de la directive 97/67/CE modifiée définit l'« utilisateur » comme « *toute personne physique ou morale bénéficiaire d'une prestation de service postal en tant qu'expéditeur ou destinataire* ».

1.2. Le cadre national

Conformément à la directive, le cadre juridique français prévoit la mise en place de 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 précitée, cette procédure de réclamation doit être ouverte aux expéditeurs comme aux destinataires. Dans cette optique et pour une bonne information des utilisateurs, l'Autorité demande à La Poste de recourir, dans les documents commerciaux ou contractuels à destination du public, à ce terme d'« utilisateur », qui renvoie tant aux expéditeurs qu'aux destinataires, pour ce qui concerne le traitement des réclamations. En particulier, la terminologie des conditions générales de vente Courrier-Colis de La Poste qui fait référence, pour ce qui concerne le dépôt des réclamations, au « *client* », ou encore au « *consommateur* », est inappropriée car elle renvoie ainsi à la seule personne liée à La Poste par voie contractuelle, c'est-à-dire à l'expéditeur.

Lors de la délivrance des autorisations d'exercer une activité postale, l'ARCEP veille à ce que chacun des prestataires de services postaux ait correctement mis en place les outils nécessaires au traitement des réclamations qui leur sont adressées. 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, en application des dispositions de la directive, l'article L. 5-7-1 du CPCE prévoit que l'ARCEP traite les réclamations des utilisateurs 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 conditions de recevabilité d'une réclamation auprès de l'Autorité sont détaillées à l'annexe 2 du présent document. Lorsque la demande est recevable, elle fait l'objet d'une instruction et donne lieu à un avis du collège de l'ARCEP.

*
* *

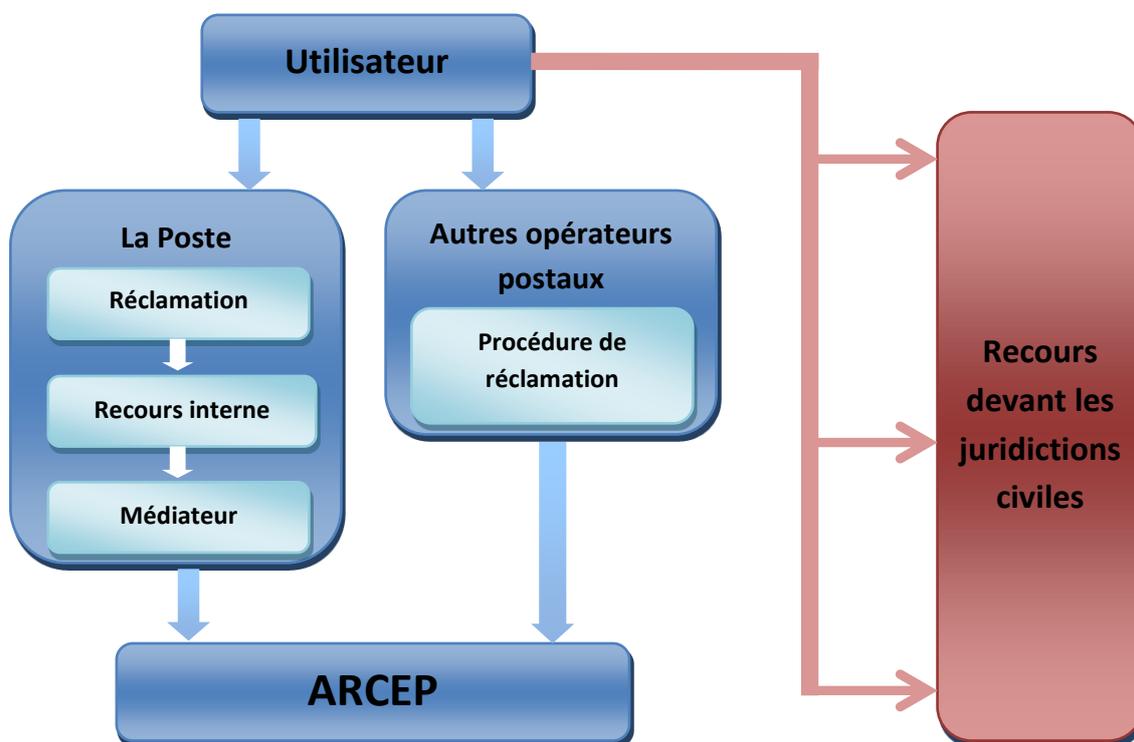
Outre ce processus de traitement des réclamations spécifique au secteur postal, les utilisateurs des services postaux peuvent également se prévaloir des dispositions du droit commun de la responsabilité. Ainsi, indépendamment de toute réclamation auprès des prestataires de services postaux ou de l'Autorité, il est possible de saisir les instances juridictionnelles. En effet, les articles L. 7 et L. 8 du CPCE précisent que la responsabilité des prestataires de services postaux peut être engagée en application des dispositions du 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).

La saisine du médiateur suspend le délai de prescription pour une action en justice. Ce délai recommence à courir dès que le médiateur émet son avis, et ce pour une durée qui ne peut être inférieure à 6 mois, conformément à l'article 2238 du code civil.

Il convient d'attirer l'attention des utilisateurs sur l'importance de ne pas laisser passer le délai d'un an s'ils souhaitent mener une action en justice. 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



2. Les enseignements tirés du traitement des réclamations en 2011

2.1. Les réclamations ayant donné lieu à un avis du collègue

2.1.1. L'information portée sur les avis de réception des envois recommandés

Un utilisateur a saisi l'Autorité pour demander que La Poste se conforme aux dispositions de l'article 7 de l'arrêté du 7 février 2007¹ qui prévoit que les nom et prénom de la personne

¹ 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

ayant réceptionné un envoi recommandé soient portés sur l'avis de réception, de même que la pièce d'identité ayant permis l'identification.

Il résulte des dispositions précitées que la preuve de distribution ainsi que l'avis de réception d'un envoi recommandé doivent comporter l'indication de la pièce justifiant l'identité de la personne ayant accepté l'envoi. Il ressort de l'instruction que La Poste n'indique pas systématiquement une telle information sur les preuves de distribution qu'elle conserve et sur l'avis de réception retourné à l'expéditeur. L'Autorité a donc invité La Poste à respecter les dispositions de l'arrêté du 7 février 2007.

2.1.2. L'amélioration des conditions de distribution des colis remis contre signature

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'ARCEP a identifié un certain nombre d'axes d'amélioration qu'elle a estimé souhaitables concernant la procédure de remise des colis par La Poste.

L'Autorité a constaté des incohérences entre le texte des conditions de vente et l'information disponible sur le site internet de La Poste, quant à la possibilité d'ouvrir un colis en présence d'un agent pour en contrôler le contenu. Une clarification de l'information à destination des utilisateurs était donc nécessaire ; ce qui a été entrepris par La Poste. Elle indique désormais sur son site internet qu'elle n'assistera pas au contrôle du contenu des colis.

Il est dans ces conditions nécessaire de permettre à la personne réceptionnant le colis de formuler des réserves sur son état général lors de sa remise. Ces réserves pourraient être invoquées par le destinataire ou l'expéditeur, en cas de réclamation, comme preuve que la détérioration n'est pas intervenue postérieurement à la remise.

A la suite de l'avis de l'ARCEP, La Poste a prévu la possibilité pour les utilisateurs d'émettre des réserves sur l'état général du colis au moment de sa réception. Elle s'est engagée à mettre à disposition à partir du second trimestre 2013 un espace sur le bordereau de remise permettant de signaler une éventuelle détérioration selon deux niveaux possibles, au moment de la signature par le destinataire.

Dans l'attente de la mise en place de cette solution pérenne et définitive, qui nécessite des aménagements d'ordre technique, informatique et logistique pour La Poste, il est souhaitable, d'une part, qu'une solution simple et transitoire (par exemple l'inscription sur un registre) puisse être mise en place rapidement pour permettre aux utilisateurs de signaler d'éventuelles détériorations de leurs colis et, d'autre part, que les utilisateurs disposent d'une bonne information sur cette possibilité.

2.2. Les réclamations irrecevables ayant soulevé une question de principe

Les réclamations non-recevables n'ont pas fait l'objet d'un examen et d'un avis du collège de l'ARCEP. Toutefois, certaines d'entre elles ont soulevé une problématique de portée générale

intéressante dans une optique d'amélioration du service pouvant concerner la définition des services ou l'information donnée aux utilisateurs.

2.2.1. Conditions de suivi des Colissimo sur internet et information des utilisateurs

Un utilisateur professionnel a sollicité l'ARCEP concernant le délai de 30 jours au cours duquel le suivi par internet des colis est disponible. Cette durée de suivi, trop courte, ne lui permet pas de grouper ses réclamations de façon trimestrielle ou semestrielle.

Par ailleurs, cet utilisateur indique également qu'il a été informé, via le suivi sur internet, qu'un complément d'informations était nécessaire pour permettre la distribution d'un de ses colis à l'international et qu'il n'en a pris connaissance que par hasard, en effectuant une recherche pour déterminer si certains de ses colis faisaient l'objet d'un retard de distribution.

Le suivi des colis par internet est particulièrement utile pour le dépôt d'une réclamation car il permet d'en caractériser le motif (envoi en retard ? envoi perdu ?). Une disponibilité plus longue que la limite de 30 jours apparaît donc souhaitable, notamment pour les colis à l'international dont les délais d'acheminement sont plus longs.

La Poste confirme que, par défaut, le suivi Colissimo sur internet n'est 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 et mérite d'être mieux connu. Toutefois, les conditions spécifiques de vente du Colissimo ne font pas mention de cette possibilité d'étendre la durée du suivi et renvoient au site internet de « La Poste » pour ce qui concerne le suivi de l'acheminement des colis, alors que la mention de la possibilité de créer un espace personnel existe non pas sur ce site mais sur le site de « Coliposte ». L'ARCEP demande ainsi à La Poste d'améliorer l'information des utilisateurs en ce qui concerne les services qu'elle offre en matière de suivi des Colissimo en précisant la nature des possibilités offertes, notamment en matière de durée, et en renvoyant sur l'adresse internet appropriée, c'est-à-dire http://www.colissimo.fr/mon_compte/loginMail.htm?xtatc=INT-3.

S'agissant des envois internationaux, La Poste indique qu'elle collecte systématiquement les numéros de téléphone de l'expéditeur et du destinataire afin de les joindre rapidement lorsqu'un complément d'information est nécessaire.

2.2.2. La possibilité de souscrire à un contrat de réexpédition pour les résidents de résidences collectives

Un représentant du CROUS a alerté l'ARCEP de l'impossibilité pour ses résidents de souscrire à un contrat de réexpédition.

L'ARCEP relève que l'article 3.1 des conditions spécifiques de vente du service de réexpédition de La Poste précise que « *La Poste informe ses clients sur le fait que, lorsque, à l'adresse initiale, le courrier d'une personne est distribué de façon indifférenciée parmi celui*

d'autres personnes à un même point de remise, en l'absence de boîtes aux lettres individuelles, il est possible que La Poste ne puisse rendre la prestation de réexpédition dans les termes du présent contrat (ex : volume de courriers pour un même point de remise nécessitant un tri important) ».

Ce sujet dépasse donc le seul cadre des résidents de cités universitaires et concerne plus largement tous les cas de résidences collectives sans boîtes aux lettres individuelles, où le courrier est distribué par un tiers. Or, le service de réexpédition relève des prestations du service universel qui, par définition, doivent être accessibles à tous. Ainsi, il est indispensable qu'une solution soit mise en place afin d'assurer le respect des obligations pesant sur La Poste au titre du service universel.

Ceci apparaît d'autant plus aisé que, d'ores et déjà, La Poste remet fréquemment aux gardiens d'immeubles d'habitation l'ensemble du courrier destiné aux habitants de ces immeubles. Or, dans ce cas, aucune objection n'est opposée par La Poste à ce que les personnes concernées puissent utiliser la prestation de réexpédition.

La Poste mène une étude visant à recenser les solutions déjà mises en œuvre au niveau local entre les bureaux de poste et les cités universitaires afin de les généraliser sur tout le territoire d'ici la fin de l'année 2012.

Cela devra *in fine* se traduire par une modification des conditions spécifiques de vente du service de réexpédition de La Poste.

2.2.3. Le fonctionnement du service de procuration postale

Il est ressorti d'une réclamation adressée à l'ARCEP que la procédure mise en place par La Poste pour la délivrance du service de procuration n'avait pas été respectée dans le cas présenté par le réclamant. 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 car elle implique la possibilité pour la personne retirant les envois d'avoir connaissance d'informations concernant la vie privée du destinataire ou ayant une portée juridique (notamment les recommandés). Ce service est aujourd'hui offert par La Poste à titre gratuit. Les conditions de fourniture de ce service ne sont pas encadrées par la réglementation des activités postales.

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° 776². Les renseignements collectés comprennent notamment les noms, prénoms et adresses du mandant et du mandataire, le type de service concerné par la procuration ainsi que la pièce d'identité produite par le mandant.

² Ces indications sont fournies dans les conditions générales de délivrance du service de « procuration postale » de La Poste

Les services de l'ARCEP n'ont été saisis que d'un seul cas soulevant un problème lié aux procurations postales, ce qui ne permet pas d'affirmer que ce service connaisse des dysfonctionnements récurrents. Toutefois, au vu de l'importance que revêt ce service pour ceux qui y ont recours, il apparaît souhaitable de renforcer l'information des utilisateurs et du personnel de La Poste sur les conditions de délivrance de ce service.

Sur la base d'un échange mené avec l'ARCEP, La Poste s'est engagée à fournir une bonne information sur les conditions de délivrance de ce service en les ajoutant à l'ensemble des « lutrins » disponibles en bureau de poste, d'ici début juin 2012. L'Autorité souhaite, en outre, que La Poste améliore l'information donnée sur son site internet concernant la délivrance de ce service ainsi que l'accessibilité en ligne du formulaire n° 776.

Enfin, il convient que La Poste s'assure que les guichetiers sont correctement informés de la procédure applicable pour la délivrance d'une procuration et que les préposés à la distribution disposent bien, lors de leurs tournées, d'une information à jour concernant les procurations postales en cours.

3. Points d'information à destination des utilisateurs

Les sollicitations reçues de la part des utilisateurs traduisent un besoin d'information sur un certain nombre de sujets pratiques. Un rappel est donc effectué ci-après sur les conditions de distribution des envois postaux ainsi que sur le régime de responsabilité des prestataires de services postaux.

3.1. Les principes applicables en matière de distribution des envois postaux

3.1.1. Obligations des utilisateurs en matière d'équipement

L'article L. 5-10 du CPCE prévoit que, afin de permettre la bonne distribution des envois postaux, tous les opérateurs postaux doivent avoir accès aux boîtes aux lettres particulières dans des conditions identiques.

L'article R. 1-1-5 du CPCE précise par ailleurs que *"la distribution est subordonnée à l'existence, chez le destinataire, d'une installation de réception des envois de correspondance accessible et conforme aux spécifications établies dans le respect de la réglementation en vigueur"*.

De plus, l'article R. 111-14-1 du code de la construction et de l'habitation indique que *« pour leur desserte postale, les bâtiments d'habitation doivent être pourvus de boîtes aux lettres à raison d'une boîte aux lettres par logement. S'il existe plusieurs logements, ces boîtes doivent être regroupées en ensembles homogènes »*.

En outre, les immeubles collectifs construits après le 12 juillet 1979³ doivent être dotés de boîtes aux lettres normalisées, c'est-à-dire *« conforme[s] aux normes françaises NF D 27-404 (pour l'installation intérieure) ou NF D 27-405 (pour installation extérieure) en vigueur à la*

³ Date à laquelle l'arrêté interministériel n°1802 du 29 juin 1979 relatif aux normes d'équipement a été publié au Journal officiel

date de la demande du permis de construire ». En revanche rien n'est prévu pour les constructions antérieures.

Toutefois, une convention passée entre La Poste et le syndicat de copropriété d'un immeuble⁴ peut prévoir une distribution des envois postaux destinés aux habitants par l'intermédiaire du gardien de l'immeuble. Dans ce cas, le courrier pourra être distribué, même en l'absence de boîtes aux lettres normalisées. Cette convention fixe les modalités de distribution par le gardien et peut notamment exclure certaines catégories d'envois, ce qui est généralement le cas pour les envois recommandés.

3.1.2. Les conditions de distribution des envois postaux

- Envois postaux non remis contre signature

S'agissant des envois non remis contre signature, la distribution se fait en principe directement en boîte aux lettres. Lorsque cela s'avère impossible, notamment s'il s'agit d'objets trop volumineux ou que la boîte aux lettres est pleine ou dégradée, « *La Poste peut prendre l'initiative d'une remise à toute personne présente à l'adresse ou procéder à une remise à un gardien ou à un concierge qui accepte d'en prendre livraison* »⁵. Les colis pourront également être remis à un voisin. Dans les cas où une convention est passée entre La Poste et le syndicat de copropriété d'un immeuble, la question de la distribution en boîte aux lettres ne se pose pas puisque la distribution des envois visés par la convention se fait systématiquement par l'intermédiaire du gardien.

- Envois postaux faisant l'objet de formalités attestant de leur dépôt et de leur distribution

Ces envois doivent être remis directement à leur destinataire ou, le cas échéant, à son mandataire muni d'une procuration régulière. La Poste indique à ce sujet que des consignes strictes sont adressées aux facteurs leur enjoignant de s'assurer systématiquement de la présence du destinataire à son domicile, en montant aux étages si nécessaire.

En cas d'absence du destinataire ainsi que de son mandataire, l'agent de La Poste laisse un avis de passage.

3.2. Le régime de responsabilité des prestataires de services postaux

3.2.1. Un régime de responsabilité limitée prévu par la loi

Le régime de responsabilité des prestataires de services postaux est défini par le CPCE. En vertu de l'article L. 7 de ce code, qui concerne la responsabilité pour pertes et avaries, « *la responsabilité des prestataires de services postaux (...) est engagée dans les conditions prévues par les articles 1134 et suivants [responsabilité contractuelle] et 1382 et suivants [responsabilité extra-contractuelle] du code civil à raison des pertes et avaries survenues lors de la prestation* ». De même, l'article L. 8 du CPCE, qui concerne la responsabilité pour retard de distribution, prévoit que « *pour les dommages directs causés par le retard dans la distribution d'un envoi postal, la responsabilité des prestataires des services postaux (...) est*

⁴ Convention de distribution du courrier par le concierge / gardien de l'immeuble

⁵ Article 3.2.3 des conditions générales de vente applicables aux prestations Courriers-Colis de La Poste

engagée dans les conditions prévues par les articles 1134 et suivants et 1382 et suivants du code civil, si le prestataire a souscrit un engagement portant sur le délai d'acheminement de cet envoi postal ». En principe, les opérateurs postaux sont donc responsables, en cas de perte, d'avarie ou de retard, sur le fondement du droit commun de la responsabilité.

Néanmoins, il convient de souligner que ce régime de responsabilité connaît des spécificités dans la mesure où le montant des indemnités pouvant être accordé en réparation fait l'objet d'une limitation. En effet, les articles L. 7 et L. 8 du CPCE précisent que « *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* ».

En application de l'article R. 2-1 du CPCE, « *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, autres que les colis, qui leur ont été confiés, ne peuvent excéder :*

1° Pour les envois ordinaires, une somme égale à deux fois le tarif d'affranchissement ;

2° Pour les envois bénéficiant, à la demande de l'expéditeur, d'un procédé de suivi entre leur dépôt dans le réseau du prestataire et leur distribution, une somme égale à trois fois le tarif d'affranchissement ;

3° Pour les envois faisant l'objet, selon les modalités fixées par arrêté du ministre chargé des postes, de formalités attestant leur dépôt et leur distribution, la somme de 16 euros ;

4° Pour les envois comportant des valeurs déclarées, le montant déclaré ».

De la même manière, l'article R. 2-4 du CPCE indique que « *les indemnités susceptibles, en application de l'article L. 8, d'être mises à la charge des prestataires de services postaux du fait du retard dans la distribution des envois postaux qui leur ont été confiés ne peuvent excéder le montant du tarif d'affranchissement* ».

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.

Enfin, au titre de l'article L. 10 du CPCE, « *les actions en responsabilité pour avaries, pertes ou retards engagées au titre des articles L. 7 et L. 8 sont prescrites dans le délai d'un an à compter du lendemain du jour du dépôt de l'envoi* ».

3.2.2. Mécanismes d'indemnisation prévus contractuellement

Les conditions générales et spécifiques de vente de La Poste prévoient une indemnisation des expéditeurs en cas de perte, d'avarie ou de retard ⁶.

⁶ Les mécanismes d'indemnisation prévus sont spécifiques à chaque produit ou service concerné.

Il en résulte que seuls les expéditeurs de l'envoi en bénéficient, les destinataires ne peuvent prétendre à aucune indemnisation prévue contractuellement puisqu'ils ne sont pas partie à la relation contractuelle liant l'opérateur postal et l'expéditeur.

Toutefois, s'il s'estime victime d'un préjudice, le destinataire peut rechercher la responsabilité quasi délictuelle de La Poste devant les juridictions judiciaires.

Il est important de rappeler qu'il appartient à l'utilisateur d'être vigilant au moment du choix du mode d'envoi, qui doit être approprié au regard du contenu. En effet, l'article 4 des conditions générales de vente Courrier-Colis de La Poste précise 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* ». La Poste propose ainsi différents produits assortis de différentes indemnisations contractuelles, en cas de perte ou avarie, et reposant, selon les cas, sur une indemnisation forfaitaire ou ad valorem.

En outre, l'Autorité rappelle que les expéditeurs comme les destinataires sont susceptibles de déposer une réclamation auprès de l'opérateur postal, du médiateur de La Poste et de l'Autorité, conformément aux dispositions de la directive 97/67/CE modifiée.

Annexe 1 : Synthèse des améliorations attendues

1. Conditions de distribution des colis remis contre signature

Possibilité pour les utilisateurs d'émettre des réserves sur l'état général d'un colis lors de sa remise, selon deux niveaux de détérioration possible. La Poste a proposé une solution qui sera mise en application au second trimestre 2013. En attendant la mise en place du dispositif définitif, il est nécessaire qu'une solution transitoire soit rapidement mise en œuvre.

2. Information sur le suivi des colis

Une bonne information des utilisateurs sur les possibilités qui leur sont offertes pour le suivi de leurs colis sur internet, notamment par un renvoi des conditions spécifiques de vente du Colissimo au site de Coliposte sur lequel est possible la création d'un espace personnel pour étendre la durée du suivi.

3. Accessibilité du service de réexpédition dans les résidences collectives

La mise en place d'une solution permettant aux occupants de résidences collectives, notamment des cités universitaires, dans lesquelles le courrier est distribué de façon indifférenciée à un même point de remise, d'être en mesure de souscrire à un contrat de réexpédition, dans le respect des dispositions relatives au service universel postal.

Cela devra se traduire par une modification des conditions spécifiques de vente du service de réexpédition de La Poste.

4. Fonctionnement du service de procuration postale

Une bonne information des utilisateurs sur les conditions de délivrance et le fonctionnement de ce service à travers leur ajout aux « lutrins » disponibles en bureau de poste ainsi qu'un accès en ligne au formulaire n° 776 disponible, sur le site internet de La Poste.

Une bonne connaissance par les guichetiers de la procédure de délivrance des procurations.

Une bonne transmission de l'information relative aux procurations postales en cours aux préposés à la distribution.

5. Généralisation du terme « utilisateur » pour le traitement des réclamations

Pour ce qui relève du traitement des réclamations, il est nécessaire que La Poste modifie la terminologie utilisée dans les documents commerciaux ou contractuels à destination du public afin de viser aussi bien les expéditeurs que les destinataires. C'est ainsi que, notamment dans ses conditions générales et spécifiques de vente, le terme de « client » ou de « consommateur » doit être remplacé par celui d'« utilisateur ».

Annexe 2 : Conditions de dépôt et traitement des réclamations par l'Autorité

1. Recevabilité de la demande par l'Autorité

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

1.1. Rappel des conditions de saisine de l'Autorité

L'article L. 5-7-1 du CPCE prévoit que l'ARCEP traite les réclamations des utilisateurs des services postaux qui n'ont pu être satisfaites dans le cadre des procédures mises en place par les prestataires de services postaux autorisés. Un certain nombre de conditions doivent être remplies pour que cette procédure puisse être utilisée.

a) La réclamation doit être relative à un service postal au sens du CPCE : l'article L. 1 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 de la procédure de traitement des réclamations devant l'ARCEP : les services financiers, le courrier express, la distribution d'imprimés en boîtes aux lettres, la vente d'objets divers en bureaux de poste (cartes téléphoniques, stylos, calendriers,...), etc.

b) L'ensemble des voies de recours ouvertes aux utilisateurs 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) Les expéditeurs comme les destinataires d'envois postaux sont en droit de saisir l'ARCEP d'une réclamation.

Il convient ici de souligner que seul l'utilisateur concerné peut porter une réclamation devant l'Autorité. Ainsi, à titre d'exemple, le directeur d'une cité universitaire adressant à l'Autorité une réclamation qui ne le concerne pas directement mais vise les résidents de cités universitaires n'est pas recevable à agir. Ce sont, dans ce cas, les résidents eux-mêmes (ou l'un d'entre eux) qui doivent être à l'origine de la demande.

1.2. Délai de saisine de l'ARCEP

Le règlement intérieur de l'Autorité prévoit, en son article 30 dernier alinéa, que « *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* ».

L'Autorité doit donc être saisie avant l'écoulement d'un délai de 2 mois à compter :

- de l'avis du médiateur pour les réclamations concernant La Poste ;
- de la réponse de l'instance finale de recours pour les réclamations concernant les autres prestataires autorisés ;
- de l'expiration d'un délai de deux mois suivant le dépôt de la demande auprès de l'instance finale de recours lorsqu'aucune réponse n'a été apportée.

Il convient de noter que la demande doit nécessairement être formulée en langue française.

1.3. Informations et justificatifs devant être joints à la demande

La demande doit comporter :

- les nom, prénom, qualité et adresse postale du demandeur, et 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 la demande de traitement de sa réclamation.

2. Processus de traitement de la demande

Le traitement des réclamations suit un cheminement déterminé qui se traduit par les différentes étapes indiquées ci-après.

La demande est réceptionnée par l'unité « relations avec les consommateurs » de l'ARCEP qui vérifie que l'ensemble des conditions de recevabilité rappelées ci-dessus sont bien remplies. Dans ce cas, la demande est ensuite transmise à l'opérateur concerné afin de recueillir ses observations au sujet de la réclamation. Lorsque la réclamation concerne La Poste, l'Autorité demande au médiateur la transmission du dossier qu'il a constitué et recueille ses observations éventuelles. Le « dernier mot » est accordé au réclamant qui pourra réagir aux observations de l'opérateur postal (et du médiateur s'il s'agit de La poste), en faisant part de ses remarques et en apportant des informations complémentaires s'il le souhaite. Au terme de l'instruction menée par ses services, le collège de l'ARCEP rend un avis. Cet avis est notifié au demandeur ainsi qu'à l'opérateur concerné.

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



Annexe 3 : L'élaboration du dispositif de traitement des réclamations : une démarche participative

Dans le cadre de sa nouvelle compétence de traitement des réclamations des utilisateurs, l'Autorité a souhaité adopter une démarche participative visant à associer l'ensemble des parties prenantes à l'élaboration de ce dispositif, afin qu'il soit le plus adapté possible pour répondre efficacement aux demandes des utilisateurs.

Les premiers échanges sur le sujet ont eu lieu dans le cadre du comité des consommateurs (volet postal) de juin 2010. Le comité des consommateurs est une instance permanente qui a été mise en place en 2007 afin d'instaurer un cadre de dialogue et de concertation avec les associations de consommateurs sur les sujets relevant de la compétence de l'Autorité. Le volet Postal du comité des consommateurs se tient deux fois par an en juin et décembre, depuis 2008. Il permet à l'ARCEP d'échanger avec les associations de consommateurs sur des sujets spécifiques au secteur postal. Elle y présente les travaux en cours et notamment les axes d'amélioration de la qualité de service en discussion avec La Poste et les autres opérateurs du secteur. Ce comité est également l'occasion pour les associations de faire remonter l'information relative aux préoccupations principales des utilisateurs.

Dans ce cadre, le processus de traitement des réclamations initialement prévu par l'Autorité a été modifié pour tenir compte des propositions faites par les représentants des consommateurs, notamment en ce qui concerne le délai de saisine de l'ARCEP, jugé trop contraignant dans la version initiale.

Par la suite, l'Autorité a préparé un projet d'organisation du traitement des réclamations qui a été soumis aux associations de consommateurs et aux prestataires postaux en octobre 2010. Au terme de cette consultation publique et à partir des réponses reçues, ce projet a fait l'objet de discussions lors du comité des consommateurs (volet postal) de décembre 2010. Par ailleurs, le collège de l'Autorité a auditionné le médiateur de La Poste en janvier 2011.

Afin de mettre en œuvre sa nouvelle compétence conformément à la loi, l'Autorité a procédé à la révision de son règlement intérieur le 16 décembre 2010⁷, pour être en mesure de traiter les demandes des utilisateurs dès le 1^{er} janvier 2011. En vertu de l'article 32 du règlement intérieur, les demandes instruites donnent lieu à un avis du collège de l'ARCEP.

L'ensemble de ce nouveau dispositif fait l'objet d'une information particulière sur le site internet de l'Autorité⁸ et tous les prestataires postaux ont l'obligation d'informer les utilisateurs de l'existence de cette faculté de saisir l'ARCEP.

Ce dispositif a été prévu pour s'appliquer durant une période de deux ans, au terme de laquelle il conviendra de l'évaluer. Il a ainsi vocation à évoluer en fonction du retour d'expérience et notamment du nombre de dossiers reçus et des éventuels problèmes rencontrés. A l'issue de cette période, il est donc prévu un examen de la situation en concertation avec les associations de consommateurs et les opérateurs pour déterminer dans quelle mesure il doit être révisé.

Lors du dernier comité des consommateurs (volet postal) du 7 décembre 2011, les participants ont ainsi fait un point sur le traitement des réclamations postales reçues par l'ARCEP en 2011 et les associations de consommateurs ont pu faire part de leurs observations à ce sujet.

⁷ Décision n° 2010-1354 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 16 décembre 2010 portant modification du règlement intérieur

⁸ Dispositif relatif à la mise en œuvre du dispositif de traitement des réclamations des usagers des services postaux prévu par l'article L. 5-7-1 du code des postes et des communications électroniques