

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

Bilan pour l'année 2014

Sommaire

INTRODUCTION	1
1. RAPPEL DES VOIES DE RECLAMATION EN FRANCE POUR LES UTILISATEURS DE SERVICES POSTAUX	2
2. LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS EN 2014	3
2.1. Les demandes reçues	3
2.2. Les avis émis par l'Autorité en 2014	5
i. La distribution d'envois de correspondance ordinaires dans le cas où un vaguemestre se charge de la remise finale des plis à leurs destinataires	5
ii. Les conditions d'indemnisation en cas de perte ou d'avarie d'un envoi	6
iii. La sécurisation des boîtes aux lettres particulières	6
iv. La remise des lettres recommandées internationales	7
2.3. Rappel de la hiérarchie des voies de réclamation en France pour les utilisateurs de services postaux	8
3. L'EVOLUTION DES CONDITIONS DE PRESTATION DES SERVICES POSTAUX	9
3.1. L'évolution de la gamme courrier-colis de La Poste	9
3.2. Les suites des recommandations de l'Autorité des années précédentes	10
i. Rappel des améliorations réalisées avant le bilan de 2014 pour l'année 2013	10
ii. Les améliorations réalisées ou en cours en 2014	11
ANNEXE : TABLEAU RECAPITULATIF DES DEMANDES FAITES PAR L'AUTORITE A LA POSTE (2011 A 2014)	12

Bilan du traitement en 2014 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^{er} 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 réclamations traitées en 2014 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 les évolutions dans la gamme courrier-colis de La Poste décidées au cours de l'année 2014 et effectives à compter du 1^{er} janvier 2015. 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. A titre d'exemple, à la suite d'échanges avec l'Autorité, La Poste s'est engagée à mieux informer les utilisateurs des conditions d'utilisation et d'implantation des boîtes CIDEX (regroupements de boîtes aux lettres) à travers un document public précisant les obligations réciproques des différentes parties. 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.

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 pour 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.

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*

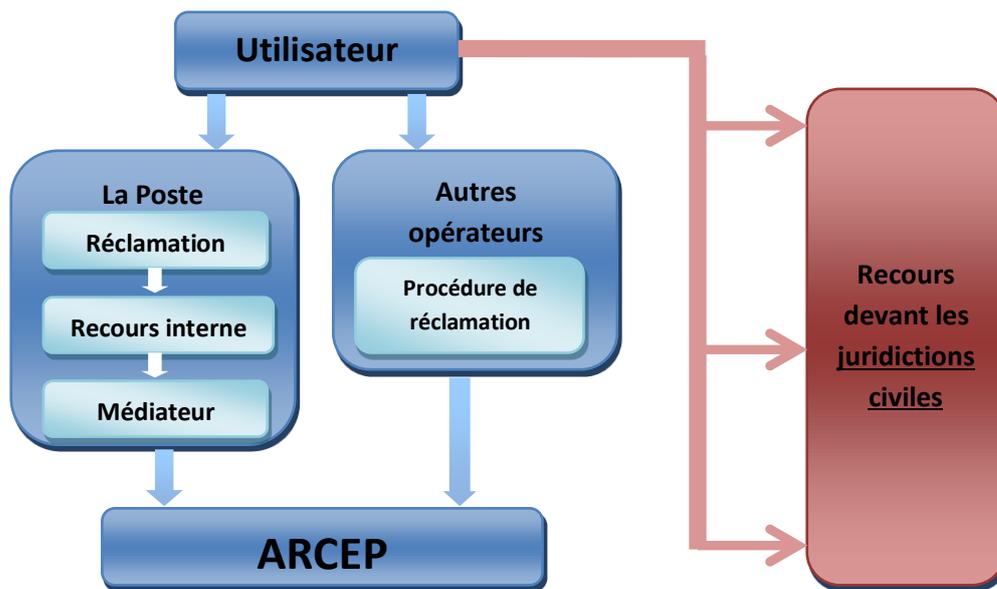
Le régime de responsabilité et d'indemnisation applicable aux services postaux

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'indemnisation¹.

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



2. Le traitement des réclamations en 2014

2.1. Les demandes reçues

En 2014, l'Autorité a reçu 42 réclamations postales, soit une diminution de 41% par rapport à 2013 (71 réclamations). En 2014, 21% des usagers ont respecté la procédure de saisine de l'Autorité, par rapport à 10% en 2013.

L'Autorité a ainsi reçu, pour l'année 2014, 9 saisines recevables pouvant donner lieu à un avis. Elle a produit 7 avis, dont un avis portant sur un sujet qui n'avait pas déjà fait l'objet d'un avis de l'Autorité. Les 2 saisines recevables en 2014 n'ayant pas fait l'objet d'un avis ont fait l'objet d'un accord à l'amiable entre le réclamant et La Poste.

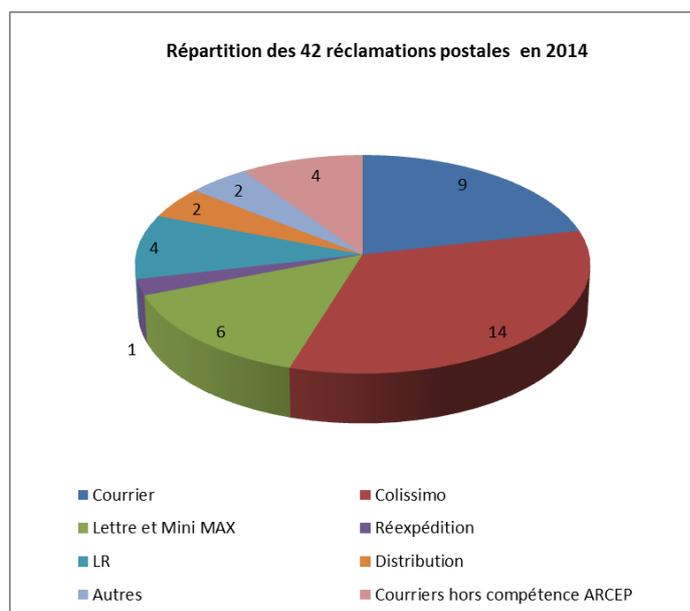
¹ Il ressort, cependant, de la jurisprudence que les dispositions du CPCE qui limitent la responsabilité des opérateurs postaux ne s'appliquent pas en cas de faute lourde.

Un résumé des avis rendus en 2014 est présenté en 2.2, ci-après.

De 2011 à 2013, le délai moyen de traitement des dossiers était de 102 jours. En 2013, le délai moyen était de 93 jours. En 2014, le délai moyen était de 74 jours (y compris deux dossiers plus complexes).

Les réclamations reçues par l'Autorité (2011 à 2014)					
	2011	2012	2013	2014	Total depuis 2011
Nombre de réclamations reçues	75	53	72	42	242
- Dont réclamations recevables	6	11	7	9	33
- Dont désistements	3	1	3	2	9
Les avis rendus par l'Autorité					
Nombre d'avis rendus	2	9	5	7	23
- Dont avis traitant d'un nouveau thème	2	4	2	1	9
- Dont avis concernant un thème ayant déjà fait l'objet d'un avis	-	5	3	6	14
<i>NB : Une saisine de 2011 a fait l'objet d'un avis en 2012, deux dossiers de 2012 ont fait l'objet d'un avis en 2013, un dossier de 2013 a fait l'objet d'un avis en 2014 et un dossier de 2014 était en cours d'instruction au début 2015</i>					

Des 42 saisines reçues en 2014, les réclamations concernant le Colissimo sont les plus nombreuses (33%), comme pour l'année 2013 (32%). Viennent ensuite les réclamations relatives au courrier (hors Lettre recommandée, Lettre max et Mini max), qui représentent 21% des demandes, également stable par rapport à 2013 (21%). Les réclamations relatives à la Lettre recommandée représentent 10% des demandes.



2.2. Les avis émis par l'Autorité en 2014

i. La distribution d'envois de correspondance ordinaires dans le cas où un vaguemestre se charge de la remise finale des plis à leurs destinataires

Une réclamante a saisi l'Autorité au sujet de dysfonctionnements dans la distribution de courriers ordinaires destinés à sa société, domiciliée dans un centre d'affaires. Ces irrégularités auraient eu pour conséquence un nombre anormalement bas d'inscriptions à une conférence organisée par cette société. La réclamante a demandé une réparation, invoquant la faute lourde qui rendrait inapplicables les plafonds d'indemnisation prévus par le CPCE.

L'Autorité n'est pas compétente pour se prononcer sur une éventuelle faute lourde de la part de La Poste, qui rendrait inapplicables les plafonds d'indemnisation prévus par le CPCE. Un réclamant, s'il s'y croit fondé, peut saisir la juridiction compétente.

Toutefois, l'Autorité a relevé que les erreurs de distribution résultaient, au moins en partie, d'une absence de convention et de consignes précises données aux facteurs et aux vaguemestres pour une distribution à l'adresse quand un vaguemestre assure la remise des plis en toute dernière étape aux destinataires.

A la suite de l'avis de l'Autorité, La Poste, qui avait reconnu « quelques dysfonctionnements », a trouvé un accord avec la réclamante pour résoudre cette affaire à l'amiable. La Poste a indiqué à l'Autorité avoir, par ailleurs, travaillé avec le centre d'affaires concerné pour assurer que les représentants de ce dernier étaient bien informés de la répartition des responsabilités entre La Poste et le vaguemestre.

De manière générale, La Poste a indiqué à l'Autorité que la procédure pour assurer une distribution à l'adresse quand un mandataire (gardien, concierge, vaguemestre) assure la remise des plis aux destinataires repose sur une collaboration des facteurs avec le mandataire qui n'est pas toujours formalisée.

De manière à éviter que des dysfonctionnements similaires à celui relevé dans cette réclamation ne se reproduisent, l'Autorité a demandé à La Poste de préciser rapidement les conditions applicables à cette forme de distribution et de les faire connaître à l'ensemble de ses agents et aux usagers de services postaux utilisant un vaguemestre.

La remise finale des plis à leurs destinataires dans les immeubles collectifs peut être assurée non pas par un facteur de La Poste mais par un vaguemestre de l'immeuble (gardien, concierge, mandataire...). Dans ces cas, la remise repose sur une collaboration des facteurs avec le vaguemestre chargé de la distribution. Il s'agit d'une organisation qui s'est mise en place progressivement à travers les années, qui apporte des avantages pratiques aux utilisateurs, et qui est favorable à l'économie du service postal. Elle ne fait pas l'objet d'une formalisation particulière. Le cas d'espèce a toutefois montré qu'une information sur les obligations des acteurs concernés (La Poste, vaguemestres, destinataires...) serait utile. Il est donc souhaitable que La Poste résume les obligations des différentes parties à cette forme de remise dans un document public.

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

Comme en 2012 et 2013, la majorité des avis rendus en 2014 (6 des 9 avis en 2012, 3 des 5 avis en 2013 et 4 des 7 avis en 2014) portaient sur les conditions d'indemnisation en cas de perte ou d'avarie d'un envoi. Dans la quasi-totalité des cas examinés, il s'agissait de produits retenus dont les modalités d'envoi 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'un colis sans régime d'indemnisation particulier (indemnisation maximale de 23 € par kilogramme) contenant un appareil photo d'une valeur supérieure à 200 €, sur celui d'une lettre recommandée au taux R2 (indemnisation maximale de 153 €) contenant des passeports et des documents en vue de l'obtention de visas pour un voyage à l'étranger et sur le cas d'une lettre recommandée au taux R1 (indemnisation maximale de 16 € et sans délai garanti de livraison) contenant un préavis de résiliation de bail qui devait arriver dans des délais serrés.

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 bilan pour l'année 2013 présente le régime de responsabilité applicable aux services postaux prévu par le CPCE². Ce régime prévoit des plafonds d'indemnisation selon les caractéristiques de l'envoi qui s'appliquent à défaut de dispositions contractuelles plus favorables. Le bilan pour l'année 2013 contient également un tableau résumant, à titre indicatif, les montants d'indemnisation prévus par La Poste (ceux en vigueur au moment de la publication du bilan) dans ses conditions de vente selon le type d'envoi (Lettre prioritaire, Colissimo France, Lettre recommandée nationale...).

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.

iii. La sécurisation des boîtes aux lettres particulières

Le syndicat d'une copropriété a saisi l'Autorité d'une réclamation portant sur la sécurisation des boîtes aux lettres particulières de la copropriété, qui auraient fait l'objet de vols à deux reprises à l'aide de copies de la clé d'ouverture de la porte de façade de la batterie de boîtes aux lettres. Le syndicat demandait que La Poste installe un système plus sécurisé de fermeture de cette porte.

² Voir http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/bilan-reclamations-postal-2012.pdf et http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/bilan-reclamations-postales-2013-180414.pdf.

Cette réclamation a soulevé la question de la responsabilité de la sécurisation des boîtes aux lettres et de l'existence éventuelle de dispositions relatives à celle-ci. Au cas d'espèce, le réclamant estimait que c'est à La Poste que revenait la charge d'assurer la sécurisation des boîtes aux lettres d'habitation collective et à intervenir en cas de dysfonctionnements.

En vertu des articles R. 1-1-5 et D. 90 du CPCE, les immeubles dont la demande de permis de construire a été présentée à partir du 13 juillet 1979 doivent disposer d'un équipement de boîtes aux lettres permettant d'assurer la sécurité des correspondances, conformément aux normes françaises en vigueur. Ces normes prévoient que La Poste prenne en charge la fourniture et la pose de la serrure de la porte collective.

C'est donc à La Poste que revient la charge de l'installation des serrures des boîtes aux lettres. Toutefois, ses obligations se limitent à l'application des dispositions des normes NF D 27-404 (installation intérieure) et NF D 27-405 (installation extérieure). En particulier, elle n'a pas obligation de fournir, comme le demande le réclamant, un système plus sécurisé que celui prévu par la norme de fermeture de la porte de façade de la batterie de boîtes aux lettres.

Au cas d'espèce, La Poste indique cependant avoir remplacé, comme le préconisait le médiateur du groupe La Poste, le barillet de la serrure permettant l'ouverture de la batterie de boîtes aux lettres de la résidence par un barillet qui « *n'est pas du même type que l'ancien barillet, ce qui rend la clé de l'ancienne serrure inopérante* ».

iv. La remise des lettres recommandées internationales

Un avis de l'Autorité portait sur les conditions de distribution de plis recommandés internationaux. Le réclamant évoquait notamment les cas de deux plis recommandés internationaux qu'il a expédiés et qui ont été réceptionnés par une tierce partie sans que La Poste apporte la preuve qu'il s'agissait d'un mandataire de la destinataire. L'enquête de La Poste a montré que ces envois ont été remis à la société de domiciliation de l'adresse (une boîte postale) indiquée par l'expéditeur sur ces envois et non pas en main propre à la destinataire ou à un mandataire préalablement autorisé.

L'analyse de l'Autorité a montré que, au regard des textes applicables, la lettre recommandée internationale de La Poste est remise contre la signature du destinataire ou de son mandataire ou contre tout autre mode de preuve de remise équivalent dans le pays de destination. La remise des lettres recommandées internationales est régie par les textes de l'Union postale universelle, dont le Manuel de la poste aux lettres qui prévoit un service obligatoire de recommandation « *pour tous les envois recommandés arrivants de la poste aux lettres* ». Le « *service de remise en main propre pour les envois de la poste aux lettres recommandés ou avec valeur déclarée* » est cependant facultatif. Les lettres recommandées internationales du réclamant étaient à destination de l'Autriche, un pays qui admet la remise de ce type de plis au destinataire, à un mandataire dûment autorisé mais également à un mandataire de fait (membre de la famille du destinataire, portier d'hôtel, concierge...), en l'espèce une société de domiciliation.

Les plis internationaux recommandés concernés ont donc été remis à un mandataire de fait de leur destinataire, conformément aux conditions de remise de l'office postal du pays de destination. Cette possibilité est prévue par les CSV de La Poste et par les textes internationaux régissant ces prestations. Il semble souhaitable, cependant, que La Poste

renforce l'information des utilisateurs sur ce point, à travers ses conditions de vente et les documents disponibles en bureau de poste et en ligne, pour que ces derniers soient mieux avertis du fait que les différents pays ont des règles de remise qui peuvent différer de celles en vigueur en France.

2.3. Rappel de la hiérarchie des voies de réclamation en France pour les utilisateurs de services postaux

Un certain nombre de sollicitations parvenues à l'Autorité tendent à montrer que les utilisateurs peuvent éprouver des difficultés concernant la hiérarchie des voies de réclamation qu'ils doivent respecter. En particulier, ces derniers peuvent ignorer que la procédure pour déposer une réclamation auprès de La Poste comporte deux niveaux : une réclamation initiale et la possibilité de formuler un recours interne s'ils ne sont pas satisfaits de la réponse apportée par le premier niveau.

Ainsi, si le médiateur du groupe La Poste est saisi avant que l'utilisateur soit passé par les deux niveaux de réclamation internes à La Poste, il est possible que le médiateur décide de rediriger la saisine à La Poste. Dans ces cas, il s'agit d'une saisine (en recours) de La Poste et non pas d'une saisine du médiateur. L'utilisateur pourra, le cas échéant, saisir le médiateur une fois qu'il aura reçu la réponse (en recours) de La Poste.

Les voies de réclamation pour les utilisateurs de services postaux sont précisées ci-dessus, en 1, et un schéma de ces voies se trouvent à la page 3 du présent document. Il s'agit de :

- La procédure de traitement des réclamations de l'opérateur postal, qui se décompose en deux niveaux de saisine pour La Poste ;
- La procédure de traitement des réclamations du médiateur, pour les dossiers qui concernent La Poste ;
- La possibilité de saisir l'ARCEP si la réclamation n'est toujours pas satisfaite.

La partie 1 du présent document explique par ailleurs que, indépendamment de toute réclamation auprès des prestataires de services postaux ou de l'ARCEP, il est possible pour l'utilisateur à tout moment, dans un délai d'un an, de saisir les juridictions civiles d'un litige l'opposant à un opérateur postal (article L. 10 du CPCE). 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.

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

3.1. L'évolution de la gamme courrier-colis de La Poste

La Poste a mis en œuvre, au 1^{er} janvier 2015, la refonte de sa gamme égrenée d'envois de courrier et de colis. La mise en place de cette évolution fait suite aux échanges entre La Poste, le ministre chargé des postes et l'ARCEP en vue de permettre aux utilisateurs de bénéficier d'une offre abordable pour l'envoi de petits objets. En effet, la gamme de La Poste, telle qu'elle existait jusqu'alors, ne comprenait pas d'offre adaptée et abordable pour l'envoi d'objets de faible valeur. Les utilisateurs se voyaient donc contraints d'utiliser le Colissimo dont le tarif était significativement plus élevé. Les évolutions proposées par La Poste pour répondre à cette demande ont fait l'objet de trois avis favorables de l'Autorité³.

La refonte de la gamme d'envois de courrier et de colis se caractérise principalement par la suppression de l'interdiction d'envoi de marchandises dans les produits de la gamme courrier grâce à laquelle, désormais, les offres Lettre prioritaire, Lettre verte et Ecopli peuvent être utilisés à la fois pour l'envoi de correspondances et de marchandises, ce qui jusque-là n'était pas permis par les conditions générales de vente de La Poste. Pour toutes ces offres, le format des envois est désormais limité à 3 cm d'épaisseur, au regard de la capacité de traitement des machines de tri du courrier ainsi que de la taille des fentes des boîtes de collecte (boîtes jaunes) et des boîtes de distribution normalisées des destinataires. Au-dessus de cette épaisseur, les envois doivent être acheminés en Colissimo. En outre, les offres Mini Max et Lettre Max, étant devenues inutiles puisque limitées à 1 kg et 2 cm d'épaisseur, ont été supprimées.

Pour bénéficier d'un service de suivi permettant de connaître les différentes étapes d'acheminement de son envoi, une offre Lettre suivie, dont le délai indicatif de distribution est de deux jours, a été créée (le service de suivi est disponible en ligne, par SMS et par téléphone). Une offre Lettre suivie internationale a également été mise en place pour les envois vers l'international.

Ces évolutions sont intervenues de manière identique pour les envois domestiques et internationaux en vue d'harmoniser et de simplifier la gamme pour les utilisateurs. Les offres Lettre recommandée et Lettre recommandée internationale ne sont cependant pas concernées par ces évolutions, elles restent destinées à l'envoi de documents uniquement et ne sont pas limitées à une épaisseur de 3 cm.

La gamme internationale de La Poste a également fait l'objet de deux évolutions au 1^{er} janvier 2015 :

- l'offre Paquet International (ordinaire et recommandé) n'est désormais plus disponible pour les particuliers mais reste accessible pour les professionnels sur le site internet de La Poste, via la rubrique « Mon Timbre En Ligne », et pour les envois affranchis par machine à affranchir. Cette offre ne se voit pas appliquer de limite d'épaisseur à 3 cm.
- les offres de la gamme Colissimo international ont fait l'objet d'une baisse de tarifs de l'ordre de 6,6 % en moyenne et pouvant aller jusqu'à 10 % selon les zones.

³ Les avis n° [2014-0193](#) du 18 février 2014 et n° [2014-0683](#) du 10 juin 2014 relatifs aux envois de la gamme nationale et Outre-Mer et l'avis n° [2014-0659](#) du 10 juin 2014 relatif aux envois de la gamme internationale. Ces avis sont disponibles sur le site internet de l'ARCEP.

Pour une bonne information des utilisateurs, des affiches et documents présentant les nouvelles offres de la gamme courrier-colis et leurs conditions d'utilisation ainsi que les emballages proposés sont disponibles en bureau de poste. Les conditions générales et spécifiques de vente des offres de La Poste sont également accessibles, dans leur intégralité, en bureau de poste (version papier ou version dématérialisée en automate) ou sur le site internet de La Poste.

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 2014 pour l'année 2013

Depuis la mise en place de la procédure de traitement par l'Autorité des réclamations des utilisateurs, le 1^{er} 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^{er} 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 ;
- 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 boîtes 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.
- l'accessibilité au service de réexpédition pour les habitants de résidences collectives sans boîtes aux lettres individuelles où le courrier est distribué par un tiers, et la mise en ligne des nouvelles conditions spécifiques de vente de la réexpédition.

ii. Les améliorations réalisées ou en cours en 2014

a. Les boîtes CIDEX

En 2012 et 2013, plusieurs utilisateurs ont sollicité l'ARCEP concernant les conditions d'implantation et d'utilisation des regroupements de boîtes aux lettres, appelées « boîtes CIDEX ». Les associations de consommateurs avaient également attiré l'attention de l'Autorité sur ce sujet.

L'Autorité avait souligné, dans ses précédents bilans relatifs au traitement des réclamations, la nécessité de bien informer les utilisateurs concernés des conditions d'utilisation des boîtes CIDEX, à travers un document public précisant leur fonctionnement et les obligations réciproques des différentes parties (La Poste, destinataires, mairies...).

Les échanges menés dans ce contexte entre La Poste et les services de l'Autorité ont permis d'aboutir à l'élaboration des conditions générales d'utilisation du CIDEX (CGU), document précisant notamment les conditions d'implantation et d'exploitation des boîtes CIDEX, les conditions de distribution dans ces installations ainsi que les obligations réciproques des parties. En particulier, La Poste s'est engagée, dans ces CGU et sauf circonstances exceptionnelles, à réparer toutes les installations détériorées dans un délai maximum de trois semaines, en vue de garantir le principe de continuité du service universel. Les CGU, qui ont également fait l'objet d'échanges avec les associations de consommateurs, seront publiées à l'été 2015.

b. 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 distribuer les colis non remis contre signature d'un destinataire 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.

L'Autorité avait souligné que le fait de distribuer un colis à un voisin, sans information claire du destinataire était une source potentielle de litiges. Elle avait considéré que, si un colis devait être remis par La Poste à un voisin du destinataire, ce dernier devait en être informé notamment à travers un avis de passage précisant l'identité et les coordonnées de ce voisin.

En 2013, La Poste avait modifié ses CGV afin de prévoir expressément qu'en cas de remise de son colis à un voisin, « *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). La Poste a également fait évoluer son système d'information afin que la remise d'un colis à un voisin du destinataire puisse également apparaître dans le cadre du service de suivi, disponible notamment sur internet.

La Poste a, par ailleurs, indiqué aux services de l'Autorité qu'elle procède régulièrement à un rappel des consignes suivantes à ses agents :

- la remise de colis à un voisin n'intervient qu'en dernier recours, en cas d'impossibilité de distribution en boîte aux lettres et après avoir tenté de remettre l'envoi au destinataire ou à son mandataire ;
- le voisin doit être à une distance raisonnable du destinataire ;
- les colis remis contre signature et les colis recommandés ne peuvent pas être remis à un voisin, sauf lorsque ce dernier est titulaire d'une procuration établie par le destinataire.

Annexe 1 : Tableau récapitulatif des demandes faites par l'Autorité à La Poste (2011 à 2014)

Les demandes faites par l'Autorité en 2014		
Thèmes	Demandes de l'Autorité	Suites
La distribution des envois de correspondance ordinaires dans le cas où un vaguemestre se charge de la remise des plis en toute dernière étape à leurs destinataires	Préciser rapidement les conditions applicables à cette forme de distribution et les faire connaître à l'ensemble des agents de La Poste et aux usagers de services postaux utilisant un vaguemestre.	La Poste a indiqué à l'Autorité que la procédure pour assurer une distribution à l'adresse quand un mandataire (gardien, concierge, vaguemestre) assure la remise des plis aux destinataires repose sur une collaboration des facteurs avec le mandataire qui peut être formalisée par le biais d'une convention. La Poste réfléchit au meilleur moyen de mieux informer les utilisateurs concernés des modalités de remise en présence d'un vaguemestre et de la présence d'une convention type.
Les demandes mises en œuvre ou en cours en 2014		
Thèmes	Demandes de l'Autorité	Suites
La surveillance des caddies par les facteurs pendant la distribution	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.	La Poste précise que les caddies sont équipés de dispositifs de fermeture à clé, qui peuvent être utilisés notamment lorsque les facteurs doivent monter dans les étages, et note que les consignes de sécurité à respecter font l'objet de rappels réguliers auprès des facteurs.
La remise de colis à un voisin du destinataire	Avertir les destinataires avant la commande de façon à ce qu'ils puissent signaler leur accord et, le cas échéant, indiquer les coordonnées des voisins concernés. Informers le destinataire de toute remise effectuée à un voisin au moyen d'un avis de passage précisant les coordonnées de ce dernier.	Le 1 ^{er} 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> La Poste a par ailleurs fait évoluer son système d'information afin que la remise d'un colis à un voisin du destinataire puisse également apparaître dans le cadre du service de suivi, disponible notamment sur internet.

Les boîtes aux lettres CIDEX	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 (CGU) du CIDEX, reprenant l'ensemble de ces informations, seront mises en place pour l'été 2015.
Rappel : les améliorations réalisées au cours des années précédentes		
Thèmes	Demandes de l'Autorité	Suites
L'accessibilité du service de réexpédition dans les résidences collectives	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"> - adaptation des conventions-type de distribution passées entre La Poste et les mandataires chargés de la distribution ; - modification des CSV de la réexpédition en conséquence ; - diffusion de consignes aux établissements Courrier de La Poste ; - actions de formation et d'information des facteurs.
L'emplacement des boîtes aux lettres des particuliers	S'assurer que les conditions de vente soient conformes aux obligations législatives et réglementaires afférentes à l'emplacement des boîtes aux lettres, sachant que les dispositions en vigueur ne prévoient pas que la boîte aux lettres doit être en bordure de la propriété.	
Les conditions de distribution des colis remis contre signature	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 ^{er} mars 2013, tout destinataire d'un colis remis contre signature dispose de la possibilité d'émettre des observations sur l'état général de l'emballage du colis.
La distribution de colis non-distribuables en boîte aux lettres et remis sans signature	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.
L'information sur le suivi des colis	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.

Rappel : les améliorations réalisées au cours des années précédentes (suite)		
Thèmes	Demandes de l'Autorité	Suites
La possibilité pour tout utilisateur de déposer une réclamation	Lever toute ambiguïté sur le fait que les destinataires peuvent également déposer une réclamation.	Depuis le 1 ^{er} 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 toute personne peut formuler une réclamation. La Poste a également modifié ses CGV sur ce point.
Les circonstances exceptionnelles interrompant la distribution	<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 événements ayant duré entre 3 et 5 jours et en temps réel à partir de 7 jours.</p>
La Lettre prioritaire ou « timbre rouge »	Mettre en place les actions nécessaires pour garantir l'accès des utilisateurs à la Lettre prioritaire.	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.
Le fonctionnement du service de procuration postale	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.