

# Le traitement par l'Arcep des réclamations des utilisateurs des services postaux

## Bilan pour l'année 2015

Mai 2016

# Bilan du traitement en 2015 des réclamations des utilisateurs des services postaux

## Introduction

Conformément à la loi du 9 février 2010, les utilisateurs des services postaux peuvent, depuis le 1er 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 2015 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 effectives depuis le 1er 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 en collaboration avec La Poste.

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

## 1.1 Les trois niveaux de traitement des réclamations

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

En premier lieu, l'article L. 3-2 du code des postes et des communications électroniques (« ci-après CPCE ») prévoit que chaque prestataire de services postaux doit « *mettre en place des procédures simples, transparentes et gratuites de traitement des réclamations* ». Ces réclamations sont recevables pendant un an<sup>1</sup>.

- 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

---

<sup>1</sup>La Poste, dans ses conditions générales de vente, prévoit un délai de 6 mois dans le cas des envois internationaux. Ce délai correspond au délai minimal prévu par la convention de l'UPU. La Poste indique qu'il est en pratique difficile de traiter une réclamation portant sur un envoi international après un délai de 6 mois car les informations nécessaires (suivi informatique notamment) peuvent ne pas être conservées par les opérateurs étrangers au-delà de ce délai.

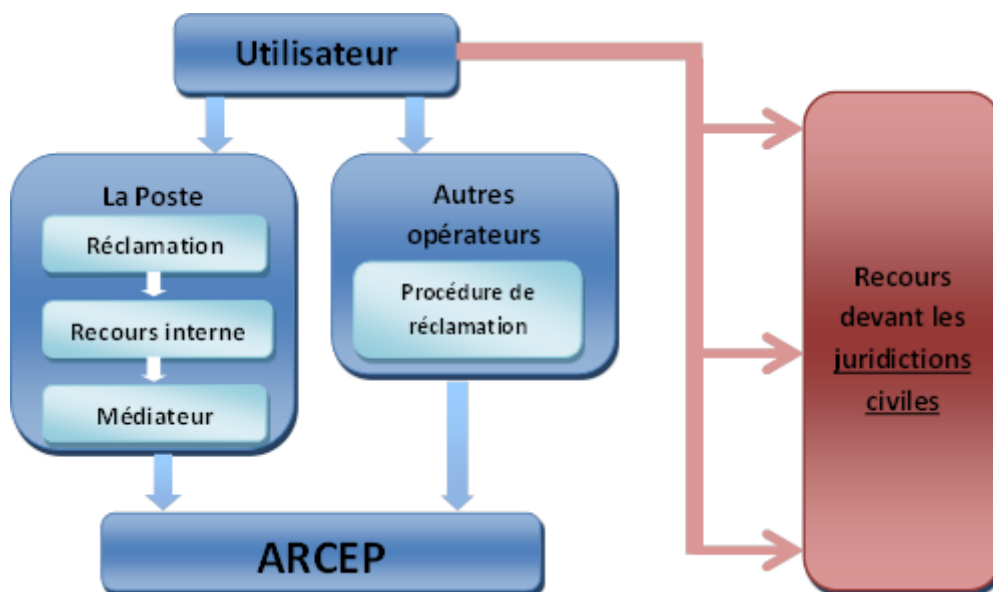
## 1.2 Le régime de responsabilité et d'indemnisation applicable aux services postaux

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>2</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>2</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 2015

### 2.1 Les demandes reçues

En 2015, l'Autorité a reçu 38 réclamations postales, en très légère diminution par rapport à 2014 (42 réclamations). Toutes les réclamations ont concerné l'opérateur autorisé La Poste.

En 2015, 17% des usagers ont respecté la procédure de saisine de l'Autorité, contre 21% en 2014.

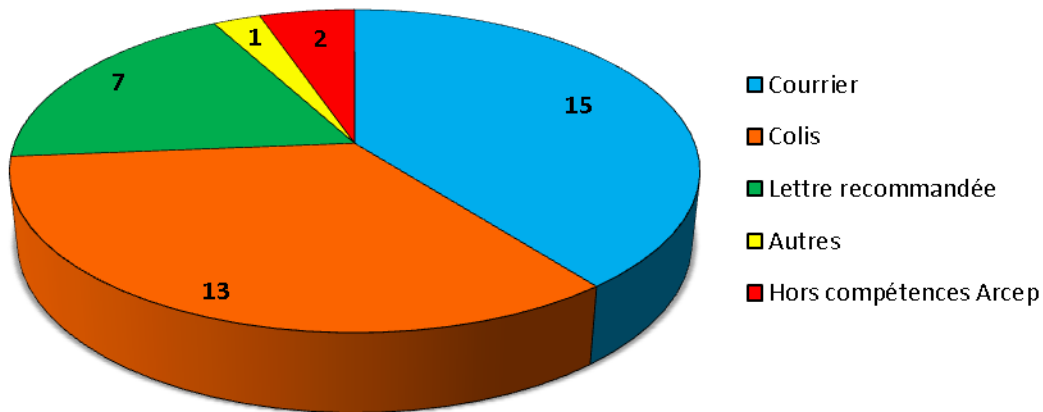
L'Autorité a ainsi reçu 6 saisines recevables pouvant donner lieu à un avis. Elle a produit 5 avis, dont l'un portait sur une réclamation déposée en 2014. Deux saisines recevables en 2015 ont fait l'objet d'un accord à l'amiable entre le réclamant et La Poste.

De 2011 à 2013, le délai moyen de traitement des dossiers était de 102 jours. En 2014, le délai moyen était de 74 jours (y compris deux dossiers plus complexes). En 2015, le délai moyen a été de 97 jours. Une partie du temps écoulé dépend du délai de réponse du réclamant à la demande de dernier commentaire.

<b>Les réclamations reçues par l'Autorité (2011 à 2015)</b>						
	2011	2012	2013	2014	2015	Total
Nombre de réclamations reçues	75	53	72	42	38	280
- Dont réclamations recevables	6	11	8	9	6	40
- Dont désistements	3	1	3	2	2	11
<b>Les avis rendus par l'Autorité</b>						
Nombre d'avis rendus	2	9	5	7	5	28
- Dont avis traitant d'un nouveau thème	2	4	2	1	1	10
- Dont avis concernant un thème ayant déjà fait l'objet d'un avis	-	5	3	6	4	15
<i>NB : Une saisine de 2011 a fait l'objet d'un avis en 2012, deux saisines de 2012 ont fait l'objet d'avis en 2013, une saisine de 2014 a fait l'objet d'un avis en 2015.</i>						

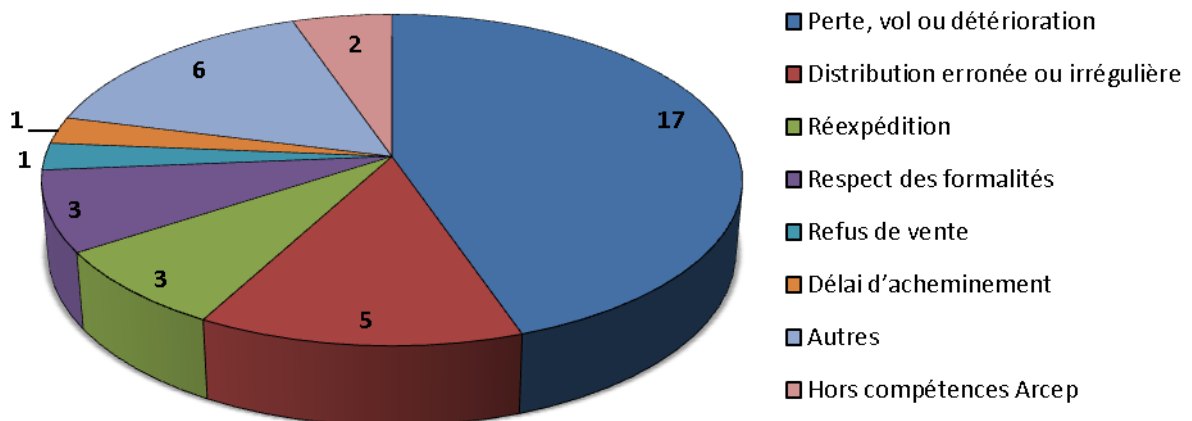
Parmi les 38 saisines reçues en 2015, les réclamations concernant le courrier (hors lettre recommandée) sont les plus nombreuses (39%), à l'inverse de l'année 2014. Viennent ensuite les réclamations relatives aux colis qui représentent 34% des demandes, stable par rapport à 2014 (33%). Les réclamations relatives aux lettres recommandées augmentent passant de 4 à 7 (18% des sollicitations).

### Répartition des 38 réclamations postales en 2015 selon la prestation



Parmi les 38 saisines reçues par l'Arcep en 2015, 17 ont concerné les pertes, vols ou détérioration de colis (10), courrier(4) et lettres recommandées (3). La distribution erronée, ou irrégulière, a généré 5 saisines. La réexpédition n'a représenté que 3 saisines.

### Répartition des 38 réclamations postales en 2015 selon les thèmes



## 2.2 Les avis émis par l'Autorité en 2015

### a) La distribution d'une lettre recommandée dans le cas d'une indivision.

Cette réclamation porte sur le refus de La Poste de remettre un pli recommandé. Ce pli était adressé à une indivision dont l'adresse était celle de la réclamante. La Poste a estimé que la réclamante n'avait pas démontré qu'elle était habilitée à recevoir le courrier adressé à l'indivision. La réclamante estimait que le refus de La Poste de lui remettre le pli n'était pas justifié. Elle conteste aussi le motif de retour du pli à l'expéditeur, qu'elle estime de nature à lui porter préjudice car elle s'est présentée dans les délais pour récupérer le pli.

La Poste indique que « l'indication "C/o Madame" inscrite sur le pli ne constitue qu'une indication géographique de l'adresse à laquelle pouvait être présenté le courrier et n'établit pas d'habilitation particulière pour la réception de celui-ci. Il appartient à la personne qui se présente pour récupérer un pli adressé à une indivision de justifier de sa qualité de gérant de l'indivision en vertu d'une convention d'indivision, ou de sa qualité de mandataire de l'ensemble des indivisaires.

Le médiateur du groupe La Poste indique que "La mention C/o ("Care of") est une convention d'écriture de l'adresse qui indique uniquement dans quelle boîte aux lettres un envoi distribué sans signature doit être remis et/ou chez qui un envoi distribué contre signature doit être remis".

Dans son avis, l'Arcep a rappelé que d'une part l'indivision est un régime prévu aux articles 815 et suivants du code civil, et qu'elle est dépourvue de la personnalité juridique. D'autre part l'envoi en cause indiquait le domicile de la réclamante comme lieu de résidence du destinataire mais n'indiquait pas qu'elle était destinataire du courrier. En effet, la mention C/o indique l'adresse à laquelle un envoi devrait être remis (« chez ») et ne désigne pas un destinataire. Le destinataire à qui devait être remis le pli contre signature est ici l'indivision. Il découle de ce qui précède que La Poste n'a pas manqué à ses obligations en ne remettant pas la lettre recommandée à la réclamante.

Afin d'améliorer l'information des utilisateurs, ainsi que le recommande le médiateur dans son avis du 5 août 2015, l'Autorité estime utile que La Poste rappelle dans ses conditions générales de vente la portée de la mention "C/o" et clarifie, le cas échéant dans un document autonome, le régime appliqué aux envois destinés aux indivisions.

### b) Les conditions d'indemnisation en cas de perte ou d'avarie d'un envoi

Comme en 2012, 2013 et 2014 les avis rendus en 2015 portent majoritairement sur les conditions d'indemnisation en cas de perte ou d'avarie d'un envoi. Les prestations postales retenues par les expéditeurs n'étaient pas adaptées à la nature ou à la valeur du contenu de l'envoi, et 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 recommandé au taux R3 (indemnisation maximale de 400 €) contenant du matériel photographique d'une valeur de 1500 €, sur celui d'une lettre ordinaire en ligne, non suivie contenant un dossier juridique en vue d'un procès, et sur le cas d'une lettre ordinaire à destination de l'étranger (indemnisation plafonnée à deux fois le montant de l'affranchissement) contenant une pièce électronique d'une valeur de 200 €. D'autre part, un des avis portait sur la détérioration d'un colis distribué sans signature, et pour lequel le destinataire n'avait pas eu la possibilité de formuler des observations sur l'état de l'emballage du

colis lors de la livraison. Le réclamant n'avait pas pu établir que l'envoi avait été détérioré par La Poste.

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 CPCE<sup>3</sup>. 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.

### 2.3 L'impact de l'évolution de la gamme courrier-colis de La Poste

Pour rappel, La Poste a procédé à une évolution substantielle de sa gamme pour les envois égrenés au 1er janvier 2015. Cette proposition, qui faisait suite aux échanges engagés de longue date entre La Poste et l'Arcep, avait notamment pour objet de permettre aux utilisateurs de bénéficier d'une offre abordable pour l'envoi de petits objets. Les évolutions de l'offre de service universel ont consisté en :

- une mise en place du principe de neutralité de la tarification au regard du contenu des envois de courrier qui peuvent désormais être utilisées pour l'envoi à la fois de correspondance et de marchandises ;
- une limitation du format des envois de la gamme courrier à 3 cm d'épaisseur ; ce seuil correspond aux limites techniques de l'appareil de production de La Poste (capacité de traitement des machines de tri du courrier, taille des fentes des boîtes de collecte et des boîtes de distribution des destinataires) ;
- une simplification de l'offre existante : les offres Mini Max et de la Lettre Max (hors service universel), qui étaient limitées à 2 cm d'épaisseur, ont été supprimées ;
- le lancement de la Lettre suivie (J+2) permettant de connaître les différentes étapes d'acheminement de son envoi à travers un service de suivi ;

---

<sup>3</sup> Voir [http://www.Arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/bilan-reclamations-postal-2012.pdf](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](http://www.Arcep.fr/uploads/tx_gspublication/bilan-reclamations-postales-2013-180414.pdf).



- la suppression de l'offre Paquet International Grand Public pour les particuliers (qui peuvent désormais utiliser la Lettre internationale pour les envois de marchandises jusque 3 cm d'épaisseur).

Le faible volume de réclamations liées à ces évolutions de gamme auprès de l'Arcep comme de La Poste tend à montrer qu'elles ont été bien acceptées par les utilisateurs et correctement mises en œuvre.

#### L'offre petit paquet international pour les professionnels

L'offre Petit paquet international reste disponible pour les utilisateurs professionnels et la limite d'épaisseur de 3 cm n'est pas applicable à ce produit. Ceux ne disposant pas d'une machine à affranchir peuvent obtenir les vignettes d'affranchissement sur le site internet de La Poste, à la rubrique « Mon Timbre En Ligne pro ». La Poste s'est également engagée à rendre disponibles les étiquettes de suivi correspondantes.

### **3 Les améliorations mises en œuvre à la suite des recommandations de l'Autorité**

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 aux services postaux. Cette partie du bilan présente les suites des demandes faites par l'Autorité à La Poste, en particulier dans le cadre du traitement des réclamations même également du comité consommateurs ou d'autres travaux de l'Arcep.

#### **3.1 Rappel des améliorations réalisées**

Depuis la mise en place de la procédure de traitement par l'Autorité des réclamations des utilisateurs, le 1er 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 notamment porté sur :

- la mise en place de la possibilité, depuis le 1er mars 2013, pour tout destinataire d'un colis remis contre signature d'émettre des observations sur l'état de l'emballage 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 procuration 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.

### 3.2 Les améliorations en cours ou en attente de mise en œuvre

Cette partie fait le point sur les améliorations des services postaux attendus résultant du traitement des réclamations par l'Arcep (a), ou d'autres travaux, et en particulier des échanges menés en 2015 avec La Poste et la Direction Générale des Entreprises (b).

#### a) Les boîtes CIDEX

Au cours des années précédentes, plusieurs utilisateurs ont sollicité l'Arcep concernant les conditions d'implantation et d'utilisation des regroupements de boîtes aux lettres dites « 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 de conditions générales d'utilisation du CIDEX, qui ont également fait l'objet d'échanges avec les associations de consommateurs. Ce document, qui devait être publié en 2015, n'a pour l'heure toujours pas été mis à disposition par La Poste.

#### b) Les améliorations fonctionnelles des prestations du service universel postal

Les services d'avis de réception des Lettres recommandées et de réexpédition sont historiquement des sources importantes d'insatisfaction des utilisateurs. Des travaux ont d'ores et déjà été menés pour améliorer la qualité de ces prestations et son suivi, notamment avec la mise en place d'indicateurs de mesure et d'objectifs de qualité de service. En 2015, La Poste s'est également engagée à mettre en œuvre des évolutions fonctionnelles pour améliorer la qualité et la rapidité de ces prestations.

- L'amélioration du processus de traitement des avis de réception des Lettres recommandées

Il s'agit d'une prestation qui, compte-tenu de sa valeur juridique, peut être indispensable pour les utilisateurs, notamment dans le cadre de procédures, administratives ou contentieuses. Les avis de réception des Lettres recommandées égrenées ont bénéficié d'une amélioration de leur processus de traitement : l'adaptation des supports de recommandation permet aujourd'hui un traitement mécanisé de ces envois. Ces avis de réception font désormais l'objet d'un indicateur de mesure des délais d'acheminement.

La Poste a évoqué son intention de généraliser l'utilisation de Facteo<sup>4</sup> (smartphone dont sont équipés les facteurs) pour faciliter le recueil la signature des destinataires de Lettres recommandées et générer les avis de réception (soit par voie électronique, soit en version papier après rematérialisation). Cette démarche permettrait de moderniser le processus de traitement des avis de réception de toutes les Lettres recommandées, quel que soit leur mode de dépôt, et de réduire leurs délais d'acheminement. La mise en œuvre de ce projet, initialement prévue fin 2015, doit être confirmée. Une telle évolution permettrait en outre d'avoir une mesure de qualité de service plus représentatif de la réalité couvrant l'ensemble des avis de réception des Lettre recommandées.

- L'amélioration du processus de traitement des demandes de réexpédition en bureau de poste

La souscription en ligne à un service de réexpédition présente des avantages en termes de fiabilité et bénéficie d'un délai de mise en œuvre rapide (normalement de deux jours, une fois le code client activé). Ce service fait d'ailleurs l'objet désormais d'un indicateur de suivi du taux de mise en œuvre en 48 heures.

Pour les demandes effectuées en bureau de poste, le contrat est rempli manuellement par les utilisateurs et déposé au guichet. La saisie informatique n'intervient que plus tard dans le processus et peut alors présenter des difficultés (illisibilité des informations renseignées, adresse incorrecte, etc.). Le délai de mise en œuvre de principe est de cinq jours. La Poste a engagé le déploiement d'un processus de saisie informatique directe par les guichetiers des contrats souscrits en bureau de poste (avec contrôle automatique de l'adresse et vérifications diverses) qui permettrait de réduire le délai normal de mise en œuvre de cinq à deux jours. Il est important que la généralisation de cette démarche, évoquée initialement pour l'automne 2015, soit confirmée par La Poste. L'indicateur de mesure du taux de mise en œuvre des demandes de réexpédition en 48 heures pourrait dès lors couvrir l'ensemble des contrats de réexpédition, quel que soit leur mode de souscription.

---

<sup>4</sup> Le système FACTEO permet l'utilisation d'une application sur Smartphone pour recueillir la signature du destinataire sur l'écran du téléphone pour les besoins de la constitution de la preuve de distribution.

## Annexe : Tableau récapitulatif des demandes d'amélioration faites par l'Autorité

### Améliorations en cours ou en attente de mise en œuvre

Thèmes	Demandes de l'Autorité	Suites
<b>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</b>	Préciser 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.	<p>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 pouvant être formalisée ou non par une convention.</p> <p>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.</p>
<b>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.	<p>Des conditions générales d'utilisation du CIDEX, reprenant l'ensemble de ces informations, ont été élaborées.</p> <p>Ce document, qui devait être publié en 2015, n'a pour l'heure toujours pas été mis à disposition par La Poste.</p>

### Autres améliorations attendues

Thèmes	Nature de l'amélioration attendue	Suites
<b>Amélioration du processus de distribution des Lettres recommandées et du traitement des avis de réception des Lettres recommandées</b>	Généralisation de l'utilisation de Facteo pour recueillir la signature des destinataires de Lettres recommandées et générer les avis de réception.	Cette évolution est en cours de déploiement. Le calendrier correspondant doit être précisé par La Poste.

<b>Amélioration du processus de traitement des demandes de réexpédition en bureau de poste</b>	Déploiement d'un processus de saisie informatique directe par les guichetiers des contrats souscrits en bureau de poste afin de réduire le délai normal de mise en œuvre de cinq à deux jours.	L'application permettant la saisine des contrats de réexpédition en bureau de bureau va être déployée sur l'ensemble des bureaux de poste entre le 17 mai et le 9 juin 2016
--	--	---

### Améliorations mises en œuvre à la suite des demandes de l'Arcep

Thèmes	Demandes de l'Autorité	Suites
<b>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.	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 indique que les consignes de sécurité à respecter font l'objet de rappels réguliers auprès des facteurs.
<b>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.  Informar le destinataire de toute remise effectuée à un voisin par moyen d'un avis de passage précisant les coordonnées de ce dernier et par le suivi disponible sur le site Internet de La Poste.	En 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>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 (gardien,...). La Poste a pris plusieurs mesures pour formaliser cet engagement : - 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.

Thèmes	Demandes de l'Autorité	Suites
<b>Emplacement des boîtes aux lettres des particuliers</b>	S'assurer que les conditions de vente sont conformes aux obligations législatives et réglementaires afférentes à l'emplacement des boîtes aux lettres. Les dispositions en vigueur ne prévoient pas que la boîte aux lettres doit être en bordure de la propriété.	-
<b>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 de l'emballage du colis.
<b>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>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>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 toute personne peut formuler une réclamation. La Poste a également modifié ses CGV sur ce point.

Thèmes	Demandes de l'Autorité	Suites
<p><b>Circonstances exceptionnelles interrompant la distribution</b></p>	<p>Informers les utilisateurs concernés et le maire de la commune de toute interruption du service.</p> <p>Informers l'Arcep, conformément à l'article R. 1-1-12 du CPCE, de toute interruption du service universel.</p> <p>Le ministre chargé des postes a complété cette demande en prévoyant un dispositif spécifique de restitution des informations liées aux interruptions de la distribution.</p>	<p>La Poste s'est engagée à tout mettre 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 et de l'Arcep a été mis en place à travers notamment un bilan annuel détaillé des exceptions à la distribution.</p> <p>Le ministre est également informé en temps réel de toute exception à la distribution supérieure ou égale à 7 jours.</p>
<p><b>Lettre prioritaire ou « timbre rouge »</b></p>	<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>
<p><b>Fonctionnement du service de procuration postale</b></p>	<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>