



Le Médiateur du Groupe présente le bilan de son activité aux associations de consommateurs

Le 16 juin, Pierre Ségura, Médiateur du groupe La Poste, présente son rapport d'activité pour l'année 2014 aux associations nationales de consommateurs, en réunion plénière en présence du Président-directeur général Philippe Wahl. Le rapport est mis en ligne sur le site du Médiateur du groupe La Poste (www.laposte.fr/mediateurdugroupe).

La médiation offre aux réclamants une dernière possibilité de recours amiable, rapide, gratuit et l'assurance d'un examen approfondi des litiges en vue de proposer une solution équilibrée entre les parties. Ce mode alternatif de règlement des litiges cherche à renouer le dialogue entre l'entreprise et le client et à renforcer ainsi la relation de confiance.

Les principaux constats

L'année 2014 s'est traduite par une nouvelle augmentation des saisines du Médiateur de l'ordre de 3%. Cette croissance a touché différemment les activités du Groupe, stable pour le Courrier, en diminution pour le Colis et en forte augmentation pour La Banque Postale. La médiation a été alimentée par un consumérisme de plus en plus affirmé avec des clients souhaitant aller au bout de leur démarche. L'information diffusée par les Branches sur le dispositif de médiation explique également cette croissance, favorisée parfois par des agents eux-mêmes prescripteurs.

L'activité en 2014

13 770 demandes d'intervention ont été adressées par les clients au Médiateur en 2014, soit une augmentation de 21%.

Ces demandes se sont traduites par l'ouverture de 11 200 dossiers, soit une augmentation de 3 % par rapport à l'année précédente.

L'année 2014 confirme la baisse tendancielle des saisines Courrier avec 1771 saisines recevables contre 1 854 en 2013. Celles-ci représentent désormais 15,8% du total des saisines recevables (17,1% en 2013). Ces chiffres s'expliquent vraisemblablement par la baisse constatée depuis quelques années des volumes de courrier confiés à La Poste et par une amélioration de la qualité de service.

CONTACT

Le Groupe La Poste
Valérie BAUDAT
Tél : 01 55 44 02 41
Valerie.baudat@laposte.fr

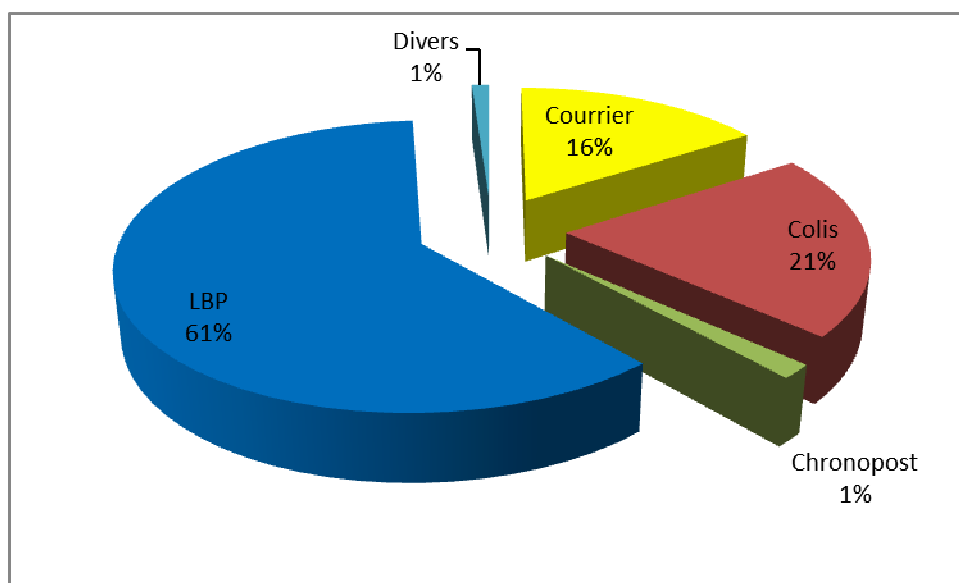
Alors que le trafic Colis est croissant au sein de l'opérateur postal, la demande de médiation ColiPoste avec 2338 saisines connaît une diminution significative (moins 25%) du nombre de saisines recevables

pour représenter 20,9% du volume total. L'explication de cette diminution réside probablement dans l'amélioration de la qualité de service de l'opérateur et dans un meilleur traitement des réclamations par le Service Clients ColiPoste qui indemnise mieux et plus vite les requérants s'adressant à lui.

Concernant Geopost, les 177 saisines relatives à Chronopost étaient toutes recevables. Le volume est stable par rapport à 2013 qui enregistrait 171 saisines.

Enfin, le volume de dossiers relatifs à La Banque Postale franchit le seuil des 60% pour s'établir à 60,6% contre 52,8% en 2013. Plusieurs raisons expliquent cette croissance d'activité : le dispositif de médiation est bien identifié, conformément aux obligations des banques ; le champ de compétence du médiateur est large et s'étend aux personnes morales ; de nombreux clients sont fragilisés par la crise économique et éprouvent des difficultés à faire fonctionner leur compte ; le consumérisme se développe, principalement dans le domaine bancaire, avec une multiplication des règles de droit protectrices.

Répartition des dossiers ouverts



4 488 avis ont été émis. Le nombre d'avis a donc légèrement décliné de 7% par rapport à 2013.

Le rapport détaille les principaux motifs de saisines :

- Branche Services-Courrier-Colis

- pour le Courrier : les conditions de distribution (38%), la perte (25%) et la réexpédition (21%)

- pour le Colis : la perte (44%), la détérioration (28%) et les conditions de distribution (16%)

- Branche Géopost : la perte (36%), les conditions de distribution (28%) et le retard (26%)

- Branche La Banque Postale : le fonctionnement du compte (31,4%), les moyens de paiement (28,4%) et l'épargne (11,3%)

5% des demandes de médiation sur des produits ou services Courrier et 4% des demandes de médiation sur des produits ou services Colis ont pour origine une prestation du Réseau La Poste.

Le Médiateur a émis ses avis en moyenne en 43 jours. Ce chiffre est largement inférieur au délai maximum de 2 mois fixé par la loi et les règlements. Il correspond au souci des réclamants d'obtenir un règlement rapide de leurs litiges.

Les avis ont réglé définitivement le litige dans 96% des cas et ont toujours été mis en œuvre par La Poste.

Les relations avec les associations de consommateurs

Considérées par La Poste comme des relais d'opinion essentiels, les associations nationales de consommateurs bénéficient d'une écoute privilégiée et sont associées aux différents projets de l'entreprise dans le cadre d'un programme annuel de concertation client (réunions plénières, réunions thématiques, visites de sites). Le programme de concertation de l'année 2014 a porté sur le CIDEX, les Conditions Générales de Vente Courrier-Colis et le traitement des réclamations au sein des différentes Branches.

De plus, la quasi-totalité des départements ont organisé une ou plusieurs réunions de concertation avec les associations de consommateurs et la participation de l'ensemble des Branches. Les représentants de La Poste, en accord avec les associations, optent de plus en plus pour une réunion régionale ou pluri départementale. Les sujets les plus fréquemment abordés ont été « le plan stratégique La Poste 2020 : Conquérir l'Avenir », les nouveaux services du Facteur, la qualité de service, la Navette Pick Up. De nombreuses remarques ont été formulées sur les clientèles fragiles de La Banque Postale. Concernant le Réseau La Poste, la présence postale territoriale et le dispositif écoute clients ont notamment alimenté le débat.

Le Club des Médiateurs de Services au Public

Le Médiateur du groupe La Poste est membre du Club des Médiateurs de Services au Public. Cette association de médiateurs, composée d'une vingtaine de membres, met à la disposition du public un site consacré à la médiation institutionnelle : <http://www.clubdesmediateurs.fr>

Ce portail est le premier en France à présenter le rôle des médiateurs institutionnels dans la résolution amiable des litiges entre un client et une institution. Avec ce site, les internautes disposent d'un accès facile à des informations pratiques sur la médiation. Il permet aussi de savoir quel Médiateur saisir et selon quelles modalités.

Le site présente la Charte du Club, les valeurs qu'il promeut et les engagements des Médiateurs envers les usagers et clients.

Le rapport du Médiateur du groupe La Poste est en ligne sur ce portail.