



LE GROUPE LA POSTE

DIRECTION DE LA REGULATION  
EUROPENNE ET NATIONALE  
Le Directeur

Tél +33 (0)1 55 44 21 21  
didier.brune@laposte.fr

Monsieur François Lions  
Directeur des Activités Postales  
Autorité de Régulation  
des Communications Electroniques et des  
Postes  
7 Square Max Hymans  
75730 PARIS CEDEX 15

Paris, le 30 Avril 2013.

Objet : Réponse à la consultation publique sur le dispositif de traitement des réclamations.

Monsieur le Directeur,

Je vous prie de bien vouloir trouver ci-joint les remarques de La Poste relatives à la consultation publique mise en ligne le 2 avril dernier, sur le site Internet de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes, portant sur les évolutions que l'Autorité souhaite apporter au dispositif de traitement des réclamations des utilisateurs de services postaux.

Mes services se tiennent bien entendu à votre disposition pour tout complément d'information.

Je vous prie de croire, Monsieur le Directeur, à l'assurance de ma considération distinguée.

Didier Brune

L'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes a soumis à consultation publique jusqu'au 30 avril 2013 les évolutions qu'elle souhaite apporter au dispositif de traitement des réclamations des utilisateurs des services postaux qui fonctionne depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011.

Les évolutions envisagées appellent de la part de La Poste deux séries de commentaires relatifs d'une part à la portée générale des avis rendus et aux questions de procédure d'autre part.

## **1/ La question de la portée et de la publication des avis**

Le traitement des réclamations par l'Autorité est destiné tout d'abord à émettre un avis non contraignant sur un litige opposant un opérateur postal à un réclamant, et à proposer le cas échéant une solution.

Les avis rendus par l'Autorité dans ce cadre n'ont en conséquence pas de portée générale.

L'Autorité est néanmoins amenée à prendre connaissance de faits ou de questions qui souvent dépassent largement le cas particulier qui lui est soumis.

Certaines réclamations peuvent ainsi soulever des questions de portée générale, que La Poste est tout à fait disposée à traiter en lien avec l'Autorité, mais de manière dé-corrélée par rapport au traitement de la réclamation individuelle. Il apparaît en effet souvent délicat d'esquisser une solution de portée générale en partant des seules circonstances liées à un cas particulier qui n'est pas nécessairement représentatif.

De la même façon, La Poste est également disposée à travailler en lien avec l'Autorité sur les questions de portée générale posées par des réclamations non éligibles au traitement des réclamations par l'Autorité, mais là encore de manière dé-corrélée par rapport à l'opinion émise sur la réclamation individuelle.

Une telle dé-corrélation entre le traitement de la réclamation individuelle et le problème général qu'elle peut, le cas échéant, soulever, permettrait en outre de conserver une durée raisonnable de traitement des réclamations par l'Autorité, ce qui est dans l'intérêt des consommateurs.<sup>1</sup>

Une telle dé-corrélation impliquerait par ailleurs que les avis individuels rendus par l'Autorité ne soit plus rendus publics.

Ces avis individuels ne constituent en effet pas selon La Poste l'outil le plus adapté pour informer les consommateurs sur les sujets généraux. Ces derniers pourraient, en revanche, être abordés et publiés à l'occasion du bilan annuel du traitement des réclamations.

Si l'Autorité décide malgré tout de publier certains avis individuels, La Poste demande à l'Autorité de laisser à l'opérateur concerné la possibilité

---

<sup>1</sup> De son côté, La Poste garantit à ses clients un traitement de leurs réclamations dans un délai de 21 jours tant pour le traitement initial de la réclamation que pour son traitement par l'instance recours. Le Médiateur du groupe La Poste s'engage quant à lui à rendre ses avis dans un délai de deux mois.

d'indiquer les éléments couverts par le secret des affaires, préalablement à leur mise en ligne sur le site Internet de l'Autorité.

## **2/ Les questions de procédure**

### **2.1 La question du contradictoire.**

La Poste souhaite revenir sur l'introduction par l'Autorité d'une phase de contradictoire dans son processus de traitement des réclamations. L'existence d'une phase de contradictoire ne pose bien entendu pas de difficultés en tant que telle mais soulève deux points importants nécessaires au succès de cette procédure.

- Le contradictoire impose la transmission par l'Autorité au réclamant des éléments fournis par l'opérateur postal. Il appartient donc, d'une part, à l'Autorité de rappeler au réclamant le caractère confidentiel des informations transmises, qui ne doivent pas être divulguées, et d'autre part, de ne pas communiquer au réclamant d'éléments de réponse couverts par le secret des affaires.

- Le contradictoire impose en outre que chaque « partie » ait accès aux informations transmises par l'autre. Il est dans ce cadre contestable que l'opérateur postal ne puisse pas répondre aux observations du réclamant et que le « dernier mot » ne lui soit pas accordé. En effet, il ne fait nul doute dans cette procédure, que le réclamant est « en demande » et que l'opérateur postal se trouve « en défense ». Ce dernier doit donc être en mesure, conformément aux principes généraux du droit, de s'exprimer en dernier.

Cette expression « en dernier » est d'autant plus importante que les éléments fournis afin de permettre de traiter un seul cas particulier ne sont pas toujours transposables et généralisables à l'ensemble des utilisateurs de services postaux. Les avis émis pourraient dès lors contenir des erreurs de droit ou de fait si les éléments particuliers propres à une réclamation individuelle étaient généralisés.

La Poste pourrait être contrainte, dans de telles circonstances, en ultime solution de les rectifier par le biais d'une communication publique.

### **2.2 La question de la place du Médiateur du groupe La Poste dans la procédure.**

La Poste souhaite également attirer l'attention de l'Autorité sur la nécessité de respecter l'indépendance du Médiateur du groupe La Poste, tant vis-à-vis de la Poste que vis-à-vis de la procédure de traitement des réclamations de l'Autorité. La procédure de médiation effectuée entre le réclamant et le Médiateur est une procédure indépendante de règlement amiable des litiges qui ne devrait pas faire l'objet de critiques ou de commentaires de la part de l'Autorité. Aussi, cette dernière ne devrait ni demander au Médiateur de produire des observations ni a fortiori au réclamant de formuler à son tour des contre-observations.

En outre, afin de garantir la confidentialité inhérente au processus de Médiation, aucun extrait de l'avis rendu par le Médiateur du groupe La

Poste dans le cadre d'un litige particulier ne devrait figurer dans l'avis de l'Autorité.

### 2.3 La question de la prescription

Enfin, afin de garantir une bonne information du consommateur, La Poste propose que le courrier de l'Autorité accusant réception de la réclamation, ne se contente pas d'indiquer que sa saisine n'interrompt pas la prescription, mais rappelle également les délais de prescription en vigueur, qui diffèrent selon que la réclamation porte sur un envoi national ou international.