

ombudsman *poste*



Rapport Annuel 2022





TABLE DES MATIÈRES

3 | AVANT-PROPOS

5 | OMBUDSMAN POSTE FÊTE SON 30^{ÈME} ANNIVERSAIRE

8 | 2022 EN UN COUP D'OEIL

9 | DEMANDES DE MÉDIATION : CHIFFRES-CLÉS

- Chiffres-Clés 2022
- Évolution 2015 – 2022

14 | NOTRE MISSION : L'ATTEINTE D'UN RÈGLEMENT A L'AMIABLE DANS LES DOSSIERS RECEVABLES

- Les résultats
- Le règlement à l'amiable est l'objectif recherché
- Lorsqu'un accord à l'amiable n'est pas atteint
- La durée de traitement des dossiers de médiation

24 | LES USAGERS POSTAUX QUI S'ADRESSENT À NOTRE SERVICE

- La médiation dans le secteur postal
- Le profil de l'intervenant auprès de notre service
- Les différents modes d'introduction des plaintes

29 | 2022 EN DÉTAIL : LES PLAINTES RECEVABLES

- Les plaintes recevables en chiffres
- Les plaintes recevables par entreprise postale

31 | LES COLIS : ANALYSE ET RECOMMANDATIONS

- En chiffres
- Les colis perdus
- Disparition des colis non traçables
- Demande d'une compensation plus élevée que celle accordée
- Les colis retardés
- Erreur dans la distribution
- Litiges relatifs aux frais de douane
 - Calcul et facturation
 - Le plaignant s'acquitte doublement des frais TVA
 - Les colis-cadeaux

44 | LA DISTRIBUTION DU COURRIER POSTAL : ANALYSE ET RECOMMANDATIONS

- En chiffres
- Les envois recommandés
- Le courrier ordinaire

48 | LA RELATION ENTRE L'USAGER POSTAL ET L'ENTREPRISE

- En chiffres
- Les droits du destinataire
- Le degré d'accessibilité du service à la clientèle

51 | AVIS AU SECTEUR : LE DROIT DE RÉTRACTATION

52 | UNE ÉVOLUTION VERS DES PLAINTES DE NATURE PLUS COMPLEXE

54 | OMBUDSMAN POSTE

56 | LE RÉSEAU D'OMBUDSMAN POSTE

- La collaboration entre les différents services de médiation
- Le Service de Médiation pour le Consommateur et un rigoureux travail de médiation

57 | LEXIQUE

58 | NOTES

AVANT-PROPOS

ombudsman *poste*

Un nouveau logo à mission
et ambition immuables !

30 ans déjà : c'est depuis mars 1993 que chaque citoyen et chaque personne morale peut faire appel à un médiateur pour régler, par la voie de la médiation, son litige avec une entreprise postale. Lors du démarrage du service de médiation, les plaintes étaient principalement relatives aux services postaux traditionnels : la correspondance et le courrier à caractère financier, tels les assignations (de pension) et les dépôts sur un compte tiers. Les plaintes parvenaient globalement par courrier postal (ou par envoi recommandé) au « Service de médiation auprès de La Poste » à Bruxelles. Le type de plainte ainsi que le contexte dans lequel le service de médiation mène ses enquêtes de médiation ont évolué au fil des ans, au rythme des développements sociaux et économiques. A titre d'exemple, le présent rapport annuel indique que la non-réception d'un colis est le motif principal pour lequel les plaignants prennent contact avec le service de médiation en 2022 et à l'heure actuelle, les demandes de médiation sont généralement transmises par voie électronique.

En 2023, ombudsman poste propose toujours ses services de médiation dans chaque litige individuel qui lui est soumis. Le service de médiation entame son analyse à partir du récit du plaignant. La recherche d'une solution nécessite ensuite une coopération

résolue entre le service de médiation et l'entreprise postale concernée par le litige analysé. Afin d'obtenir des résultats positifs dans les dossiers les plus complexes, le service de médiation et la plupart des entreprises postales s'investissent dans des réunions de concertation régulières autour de dossiers spécifiques. L'engagement de la direction de l'entreprise postale est un élément fondamental ici. Plus cet engagement démontre une empathie envers l'utilisateur postal lésé, plus il se rapproche de la dynamique du service de médiation. Et ces concertations portent leurs fruits : de la résolution des plaintes individuelles au rétablissement de la confiance de l'utilisateur dans l'entreprise postale concernée par le litige. La déclaration d'un client satisfait synthétise à souhait cette dynamique : "Les différents courriels d'information qui nous ont été transmis et la proposition de médiation concluante acceptée par les deux parties nous rassurent quant au fonctionnement efficace du service postal."

En 2023 également, les médiateurs continuent de formuler des recommandations structurelles afin de mettre en lumière les problèmes les plus courants et recommander au secteur postal ou aux autorités de prendre les mesures nécessaires pour y remédier. Une recommandation structurelle que le service de médiation formule depuis plusieurs années déjà est

le droit du destinataire d'un envoi postal à l'ouverture d'une enquête. Malgré l'approche plus orientée vers le consommateur qui s'amorce timidement dans le secteur postal, le renvoi du destinataire vers son expéditeur avant même l'ouverture d'une enquête préliminaire demeure une pratique persistante des services à la clientèle des opérateurs postaux. C'est pourquoi dans le rapport annuel 2022, le médiateur rappelle que, conformément au droit postal international et national, tout utilisateur (tant l'expéditeur que le destinataire) des services postaux a le droit à l'ouverture d'une enquête en cas de problème avec son envoi.

Après 30 ans, la mission d'ombudsman poste demeure la recherche d'un accord à l'amiable entre l'utilisateur et l'entreprise postale. Parvenir à un maximum de solutions à l'amiable demeure également son ambition. En 2022, 2.393 dossiers ont été clôturés par un accord à l'amiable entre les parties. Un beau résultat, obtenu grâce à une équipe passionnée, compétente et soudée !

C'est avec la même mission et la même ambition qu'ombudsman poste aborde les 30 prochaines années de médiation dans le secteur postal.

Katelijne Exelmans et Paul De Maeyer





ombudsman poste



Le Service de Médiation auprès de La Poste a été mis en place en 1993. Depuis lors, le secteur de même que le service de médiation ont considérablement évolué.

Notre service de médiation **est parmi l'un des premiers** à avoir été créé au début des années 90. À cette époque, combler le fossé entre le citoyen et les autorités était un thème politique important. Les premiers médiateurs ont donc travaillé dans des secteurs régulés. La loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques a entraîné la création de services de médiation au sein de trois entreprises publiques, La Poste (aujourd'hui bpost), la RTT (aujourd'hui Proximus) et la SNCB. Mais déjà à cette époque, les médiateurs insistaient fortement sur leur indépendance, inscrite dans la loi, alors que les collaborateurs de ces services étaient officiellement des employés mis à disposition

par chacune des entreprises publiques respectives. Les citoyens et utilisateurs des services postaux pouvaient pour la première fois s'adresser à un service externe de recours pour communiquer leurs petites et grandes préoccupations relatives au service postal universel et d'autres services de La Poste, et désormais compter sur un médiateur pour intercéder auprès des grandes organisations en vue de trouver une solution à leur litige individuel.

C'est en février 2007 que le législateur a déterminé que le médiateur serait compétent pour l'ensemble du secteur postal. Cette même année, le personnel a été intégré à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, et le service de médiation rattaché administrativement au régulateur du secteur postal. Les médiateurs ont été nommés pour un mandat renouvelable de cinq ans par le Conseil des Ministres et

ont continué à agir en toute indépendance par rapport au régulateur et aux autorités, et évidemment aussi par rapport au secteur postal.

Tout ceci s'inscrivait dans le cadre d'une évolution initiée au niveau européen. En effet, trois directives postales visant à libéraliser le secteur postal au sein de l'Union européenne ont été élaborées respectivement en 1993, 2002 et 2008. En Belgique, la libéralisation du marché postal est intervenue le 1^{er} janvier 2011. À cette époque, certaines actions de La Poste – qui, entretemps, avait changé de raison sociale pour devenir bpost – ont été vendues librement et l'entreprise est entrée en bourse à partir de 2013. Le service de médiation est devenu compétent pour les plaintes des utilisateurs de tous les services postaux, y compris les entreprises de coursiers. Cette évolution a été définitivement confirmée par la Cour d'Appel de Bruxelles le 19 juin 2013.

Les directives européennes prévoient une libéralisation progressive du marché postal tout en intégrant un certain nombre de garde-fous pour les utilisateurs ; ainsi, la libre concurrence ne devait en aucun cas porter atteinte à la qualité du service presté. Les directives ont prévu d'élaborer des normes de qualité afin de garantir que, quel que soit leur lieu de résidence, les utilisateurs aient droit à un service régulier et fiable. Chaque opérateur postal doit également être facilement accessible par le biais d'un service à la clientèle. Les droits du destinataire y sont décrits sans ambiguïté : toute personne qui est en attente d'un colis, une lettre ou un courrier recommandé doit pouvoir joindre l'entreprise responsable facilement et à peu de frais pour poser une question ou introduire une plainte. Aujourd'hui encore, ombudsman poste est une organisation qui s'engage sans relâche à veiller au bon respect de ces normes de qualité.



Cependant, la dernière directive date de 2008 juste avant l'essor du commerce électronique. La Commission européenne planche en ce moment sur un nouveau texte, **dans lequel le Médiateur continuera à œuvrer pour garantir les droits de chaque utilisateur des services postaux : les expéditeurs et les destinataires.** La popularité croissante du commerce en ligne - qui a atteint son apogée pendant la crise sanitaire - renforce l'importance de la qualité du service et des droits du destinataire.

Notre organisation s'est adaptée au rythme des évolutions du secteur. Depuis plusieurs années, le service de médiation a ainsi développé une expertise dans le domaine du commerce en ligne, du dédouanement postal des marchandises en provenance de pays extérieurs à l'Union européenne et de la protection des consommateurs. Bien que nous traitions encore régulièrement des plaintes relatives à des problèmes **de distribution du courrier, ce type de plaintes est devenu minoritaire par rapport aux dossiers relatifs aux colis que nous traitons depuis plusieurs années.** Nombre de ces marchandises sont transportées par un circuit postal qui traverse les frontières nationales - au sein et en dehors de l'UE - avec toutes les implications que cela comporte pour l'application des règles de droit international. Le nombre de plaintes a également augmenté de manière substantielle, tout comme la taille de l'équipe du service de médiation en charge de leur traitement.

Sous l'impulsion de l'Europe, les contours du règlement extrajudiciaire des litiges en Belgique ont été précisés. A cet égard, un arrêté royal de 2015¹ énumère les conditions auxquelles un médiateur doit répondre pour être considéré comme une "entité

qualifiée pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation". Satisfaisant à l'ensemble des conditions requises, le Service de Médiation pour le Secteur Postal est devenu une entité qualifiée en 2015.

L'un des principaux accomplissements du service de médiation est d'avoir été un pionnier dans la promotion des règles de responsabilité des entreprises postales. Alors qu'auparavant, le prestataire du service postal universel pouvait difficilement être tenu responsable (sauf dans le cas d'un envoi recommandé), il existe aujourd'hui différents régimes juridiques qui déterminent la responsabilité selon le mode de transport et selon qu'il s'agit d'un envoi national ou international. Outre la recherche d'une solution dans les litiges individuels, **la formulation de recommandations structurelles** à l'intention des opérateurs postaux, du secteur et des autorités politiques reste la mission fondamentale d'ombudsman poste. Le service de médiation a également considérablement travaillé sur sa propre disponibilité et son accessibilité en devenant un service joignable gratuitement par le biais d'une diversité de canaux de communication.





En 30 ans d'existence, nous observons différentes tendances dans la collaboration entre le Service de Médiation pour le Secteur Postal et les opérateurs postaux. Les 14 premières années avec La Poste ; et depuis février 2007 avec les autres opérateurs du secteur. Dans les premières années, nous nous rendions nous-mêmes sur le terrain, où la qualité de la collaboration dépendait de l'attitude du collaborateur ou du responsable local visité. Bien que nous puissions toujours interroger n'importe quel collaborateur, nous avons ensuite conclu des protocoles de collaboration directe avec des représentants désignés par les entreprises postales. Cela a apporté plus d'uniformité et de professionnalisme aux enquêtes sur les plaintes visant l'entreprise. Ces dernières années, le service de médiation a beaucoup investi dans les consultations de dossiers personnels entre les médiateurs et les responsables des entreprises, afin de parvenir à une solution pour les dossiers complexes également.

Malgré les changements majeurs qui ont eu lieu au cours des 30 dernières années et les évolutions actuelles, une constante demeure : notre engagement à servir d'agent de médiation entre l'utilisateur postal et l'opérateur postal et à contribuer ainsi à la confiance des citoyens, des associations et des entreprises dans nos opérateurs postaux.



Une photo d'archive : l'équipe du service de médiation en 2014 en compagnie de la médiatrice Truus Lostrie. Les médiateurs qui l'ont précédée sont : Xavier Codefroid et Elie Bockstal.

2022 EN UN COUP D'ŒIL

UNE PRÉCISION QUANT AUX PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR POSTAL : DIFFÉRENTES PLAINTES PEUVENT ÊTRE ASSOCIÉES À UNE DEMANDE DE MÉDIATION EN FONCTION DE LA DESCRIPTION DU LITIGE PAR LE CLIENT. EN 2022, IL Y AVAIT EN MOYENNE 2,2 PLAINTES PAR DOSSIER.

5.435 DEMANDES DE MÉDIATION

2.894 DOSSIERS IRRECEVABLES

2.541 DOSSIERS RECEVABLES

+523 DEMANDES DE MÉDIATION RECEVABLES DE 2021

3.064 DEMANDES DE MÉDIATION

2.690 DOSSIERS CLÔTURÉS

374 DOSSIERS TRANSFÉRÉS EN 2023

5.635 PLAINTES RECEVABLES

TOP 3

876 COLIS DISPARU
664 DEMANDE DE COMPENSATION
412 COÛTS/FACTURATION

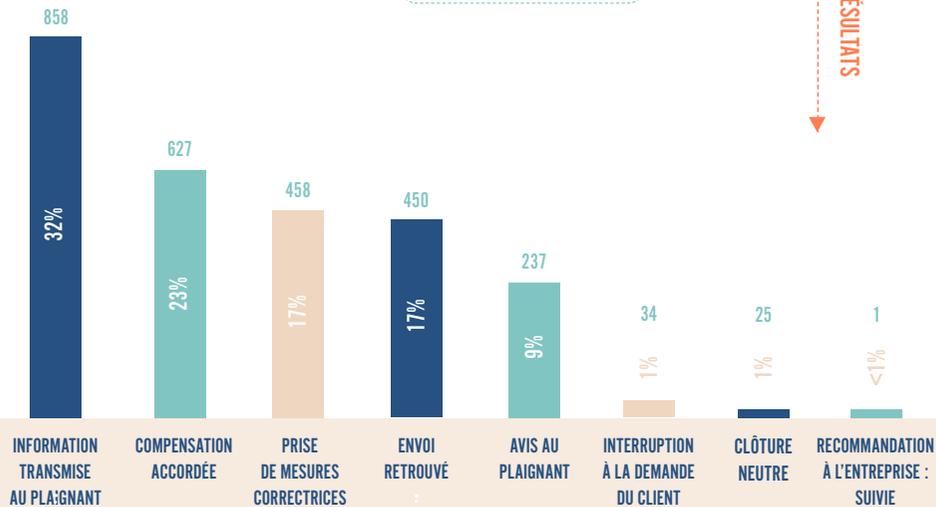
TOP 3

392 ENVOI PERDU
308 ERREUR DANS LA DISTRIBUTION
119 DEMANDE DE COMPENSATION

TOP 3

548 LE SERVICE À LA CLIENTÈLE N'APPORTE AUCUNE SOLUTION AU LITIGE
331 PAS DE RÉACTION DU SERVICE À LA CLIENTÈLE
202 LE DESTINATAIRE NE PEUT PAS INTRODUIRE DE PLAINTÉ

LES RÉSULTATS



2.393 ACCORDS À L'AMIABLE

3.106 COLIS

1.220 COURRIER POSTAL

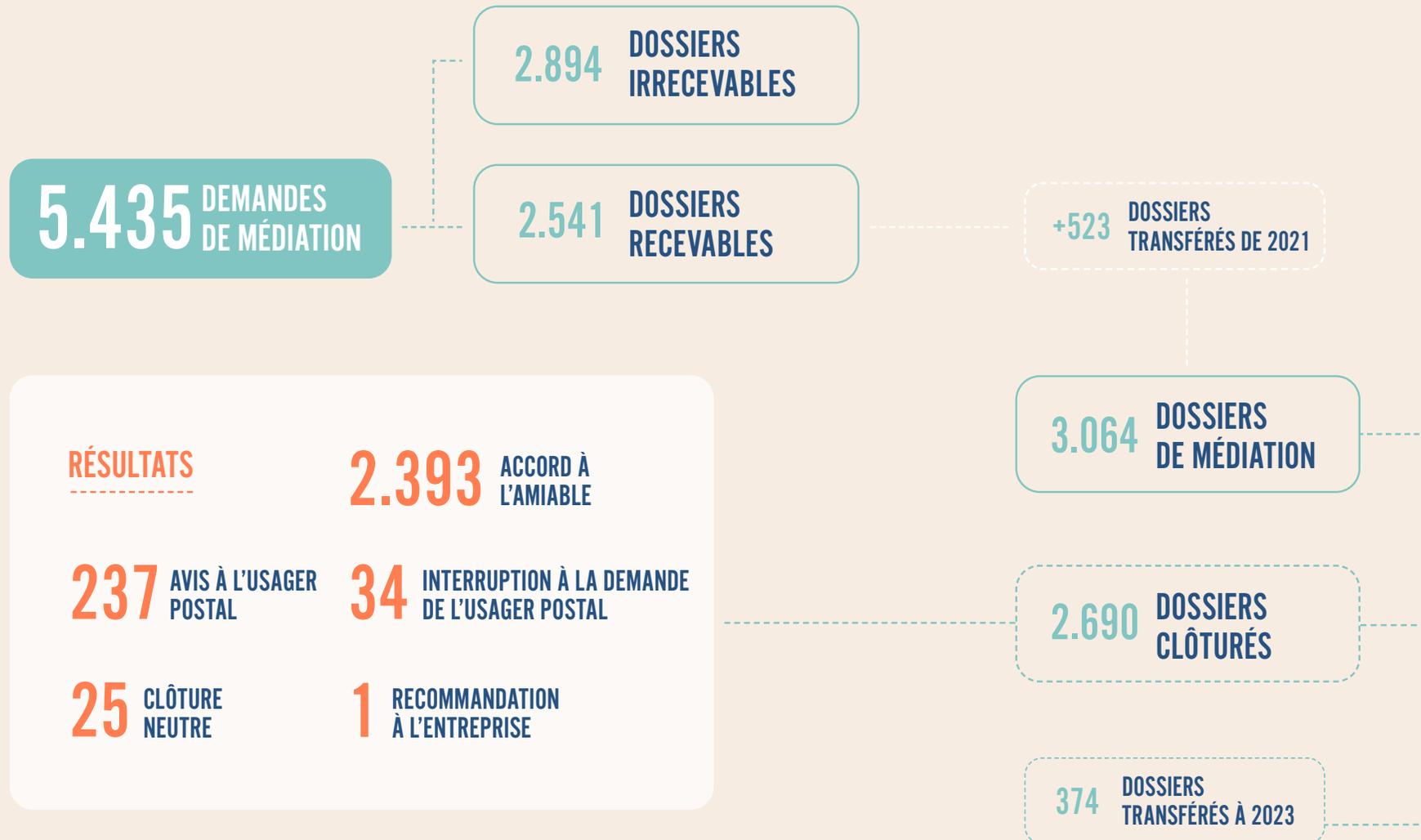
1.244 PLAINTES RELATIVES À LA RELATION ENTRE L'USAGER POSTAL ET L'ENTREPRISE

65 AUTRES SERVICES DE BPOST

DEMANDES DE MÉDIATION : CHIFFRES-CLÉS

2022 EN DÉTAIL : LES PLAINTES RECEVABLES

DEMANDES DE MÉDIATION : CHIFFRES-CLÉS





ombudsman poste agit en tant que médiateur dans tous les litiges individuels opposant un usager (expéditeur ou destinataire) à un opérateur postal. L'atteinte d'un accord à l'amiable entre l'usager postal et l'entreprise est l'objectif recherché dans chaque dossier que nous traitons. En 2022, **5.435 demandes de médiation** ont ainsi été introduites auprès de notre service.

Chaque nouvelle demande est d'abord analysée sous l'aspect de sa compétence. Ensuite, le service de médiation vérifie si la demande remplit un certain nombre de conditions : c'est ce que l'on appelle communément l'enquête de recevabilité. La raison principale pour laquelle les plaintes ne sont pas recevables est due au fait que celles-ci n'ont pas encore été soumises à l'entreprise elle-même (ce qu'on appelle des demandes prématurées). En effet, en tant qu'instance de recours, ombudsman poste ne peut démarrer une enquête que si le conflit évoqué a fait l'objet de l'introduction d'une plainte au préalable auprès de l'opérateur postal afin de donner à celui-ci la possibilité de résoudre directement le litige. L'expéditeur ou le destinataire doit donc d'abord soumettre son problème à l'entreprise concernée. Et ce n'est que si l'usager postal reste sans nouvelle ou n'est pas satisfait de la réponse reçue, qu'il peut s'adresser à notre service.

En 2022, ce sont **2.894 demandes de médiation qui ont été déclarées irrecevables**. Ces plaintes irrecevables sont ensuite transmises pour traitement au service à la clientèle de l'opérateur postal concerné conformément à la mission légale de notre service de médiation.

5.435 DEMANDES DE MÉDIATION

2.541 DOSSIERS
RECEVABLES

2.894 DOSSIERS
IRRECEVABLES

79 % PLAINTES PRÉMATURÉES

13 % PLAINTES HORS COMPÉTENCES

5 % PLAINTES INCOMPLÈTES

3 % DEMANDES DE RENSEIGNEMENT

1 % PLAINTES ANONYMES,
AYANT FAIT L'OBJET D'UNE
PROCÉDURE JUDICIAIRE OU
HORS-DÉLAI

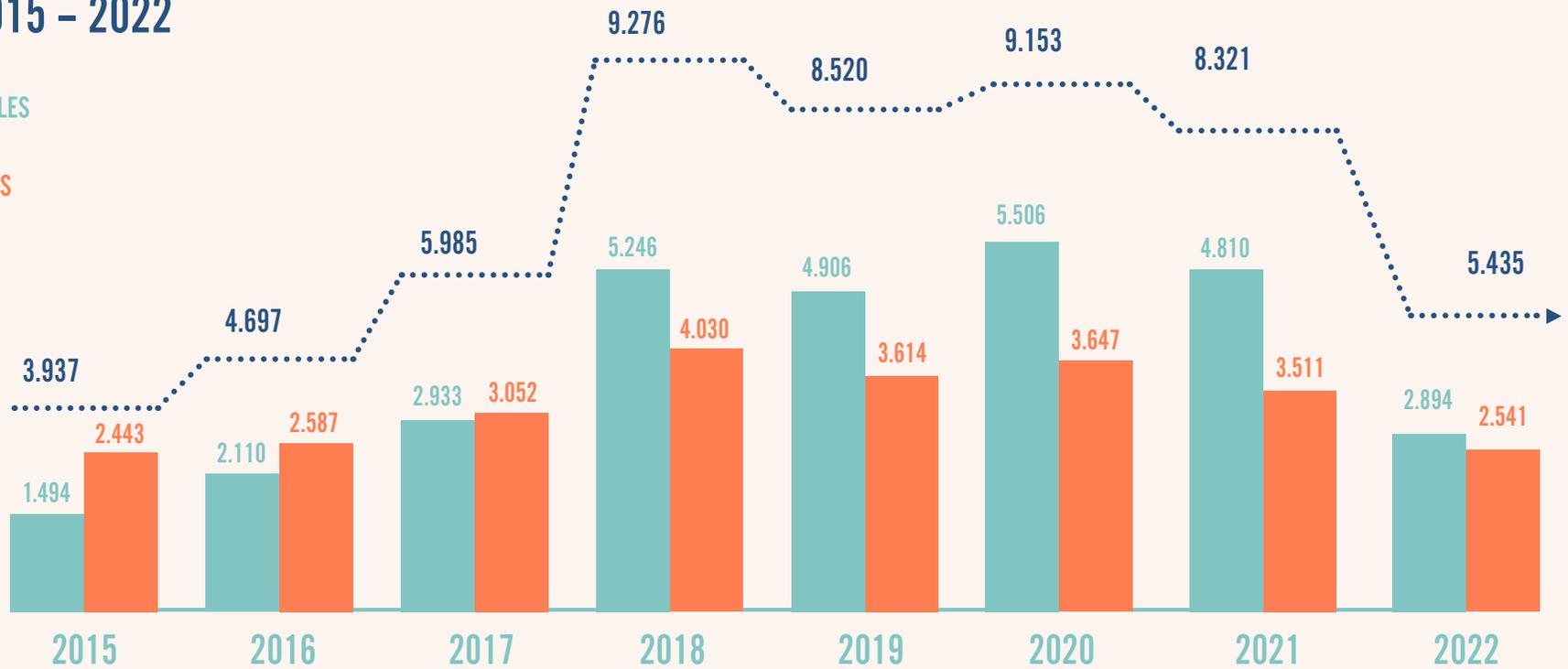
Baisse de 35%
entre 2021 et 2022

EVOLUTION 2015 – 2022

■ DOSSIERS IRRECEVABLES

■ DOSSIERS RECEVABLES

■ TOTAL



5.435 demandes de médiation ont été introduites auprès de notre service au cours de l'année 2022, ce qui représente une diminution considérable du nombre de dossiers de 35% par rapport à 2021. En ce qui concerne le nombre de dossiers pour lesquels le service de médiation entreprend le démarrage d'une enquête et d'une médiation (= les dossiers recevables), cela représente une baisse de 28%.

Depuis les débuts du service en 1993, le nombre de demandes de médiation a continué de croître progressivement jusqu'en 2003. Depuis 2004, nous constatons année après année une forte augmentation du nombre de litiges commerciaux sous l'impulsion de la forte croissance du secteur des colis. Cette augmentation a culminé à environ 9.000 demandes en 2018, 2019 et 2020. Le nombre élevé de litiges en 2020 est également la conséquence directe de la crise sanitaire qui a stimulé le commerce électronique et, par conséquent, le transport de colis. En 2021, la baisse du nombre de dossiers s'est amorcée. Cette baisse a néanmoins été masquée par un nombre remarquablement élevé de dossiers au second semestre 2021, dû à l'introduction de la nouvelle réglementation européenne en matière de TVA pour les envois internationaux importés et aux procédures que les entreprises de transport de colis ont mises en place pour appliquer la nouvelle réglementation douanière.

Nous n'avons pas d'explication concluante relative à la forte baisse du nombre de litiges déposés auprès du service de médiation au cours de l'année 2022. Selon nous, les éléments suivants jouent un rôle dans cette évolution :

- Les plaintes correspondent à l'évolution du marché. Dans le courant de l'année 2022, différents rapports nous sont parvenus (notamment de l'IPC, International Post Corporation) concernant une stagnation / chute du nombre d'achats en ligne au niveau belge, européen et international. Cette tendance a également un impact sur les volumes de colis transportés par le secteur en 2022. Les rapports des entreprises actives sur le marché belge du transport de colis postaux font également référence à des volumes en baisse au cours de certains trimestres. Toutefois, l'analyse de l'année complète 2022 n'étant pas encore connue, ces informations sont, bien entendu, à prendre au conditionnel.
- Une baisse du nombre de plaintes relatives au courrier dans un marché du courrier postal en déclin (infra).
- Une baisse des litiges liés aux douanes pour les colis internationaux (infra).
- Une légère tendance vers une approche davantage centrée sur le consommateur (c'est-à-dire une meilleure attention à l'égard du destinataire dans un achat B2C) de la part de diverses entreprises postales. Nous insistons sur ce point depuis des années et nous constatons aujourd'hui que de plus en plus d'entreprises de transport de colis évoluent dans cette direction.



2022 EN UN COUP D'ŒIL

UNE PRÉCISION QUANT AUX PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR POSTAL : DIFFÉRENTES PLAINTES PEUVENT ÊTRE ASSOCIÉES À UNE DEMANDE DE MÉDIATION EN FONCTION DE LA DESCRIPTION DU LITIGE PAR LE CLIENT. EN 2022, IL Y AVAIT EN MOYENNE 2,2 PLAINTES PAR DOSSIER.

5.435 DEMANDES DE MÉDIATION

2.894 DOSSIERS IRRECEVABLES

2.541 DOSSIERS RECEVABLES

+523 DEMANDES DE MÉDIATION RECEVABLES DE 2021

3.064 DEMANDES DE MÉDIATION

2.690 DOSSIERS CLÔTURÉS

374 DOSSIERS TRANSFÉRÉS EN 2023

5.635 PLAINTES RECEVABLES

TOP 3

876 COLIS DISPARU
664 DEMANDE DE COMPENSATION
412 COÛTS/FACTURATION

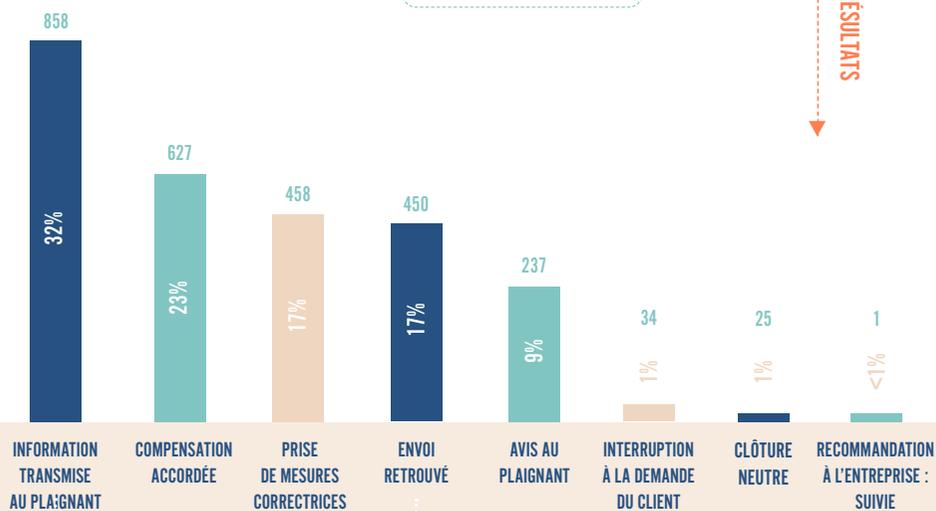
TOP 3

392 ENVOI PERDU
308 ERREUR DANS LA DISTRIBUTION
119 DEMANDE DE COMPENSATION

TOP 3

548 LE SERVICE À LA CLIENTÈLE N'APPORTE AUCUNE SOLUTION AU LITIGE
331 PAS DE RÉACTION DU SERVICE À LA CLIENTÈLE
202 LE DESTINATAIRE NE PEUT PAS INTRODUIRE DE PLAINTÉ

LES RÉSULTATS



2.393 ACCORDS À L'AMIABLE

3.106 COLIS

1.220 COURRIER POSTAL

1.244 PLAINTES RELATIVES À LA RELATION ENTRE L'USAGER POSTAL ET L'ENTREPRISE

65 AUTRES SERVICES DE BPOST

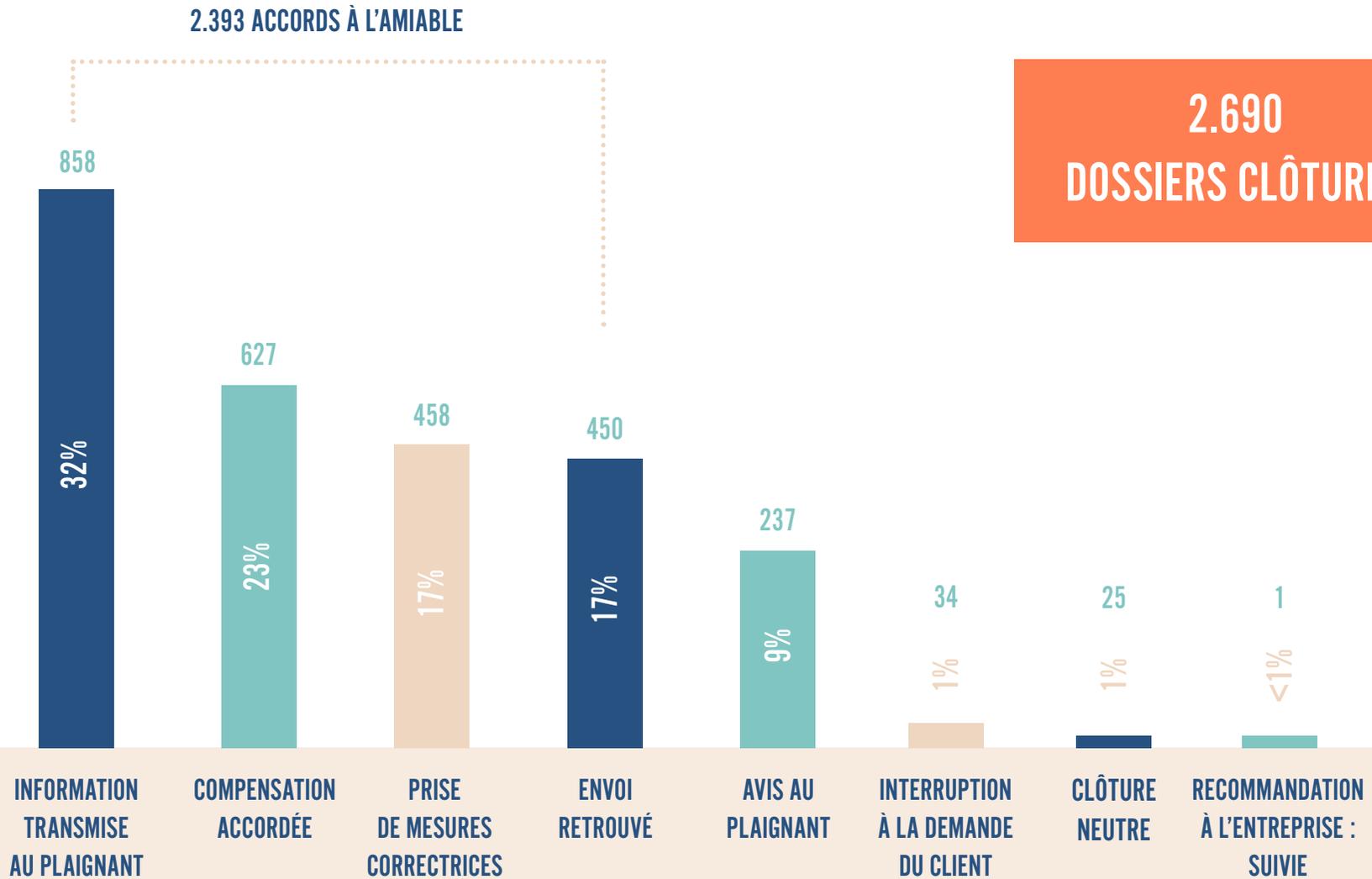
DEMANDES DE MÉDIATION : CHIFFRES-CLÉS

2022 EN DÉTAIL : LES PLAINTES RECEVABLES

NOTRE MISSION : L'ATTEINTE D'UN ACCORD À L'AMIABLE DANS LES DOSSIERS RECEVABLES

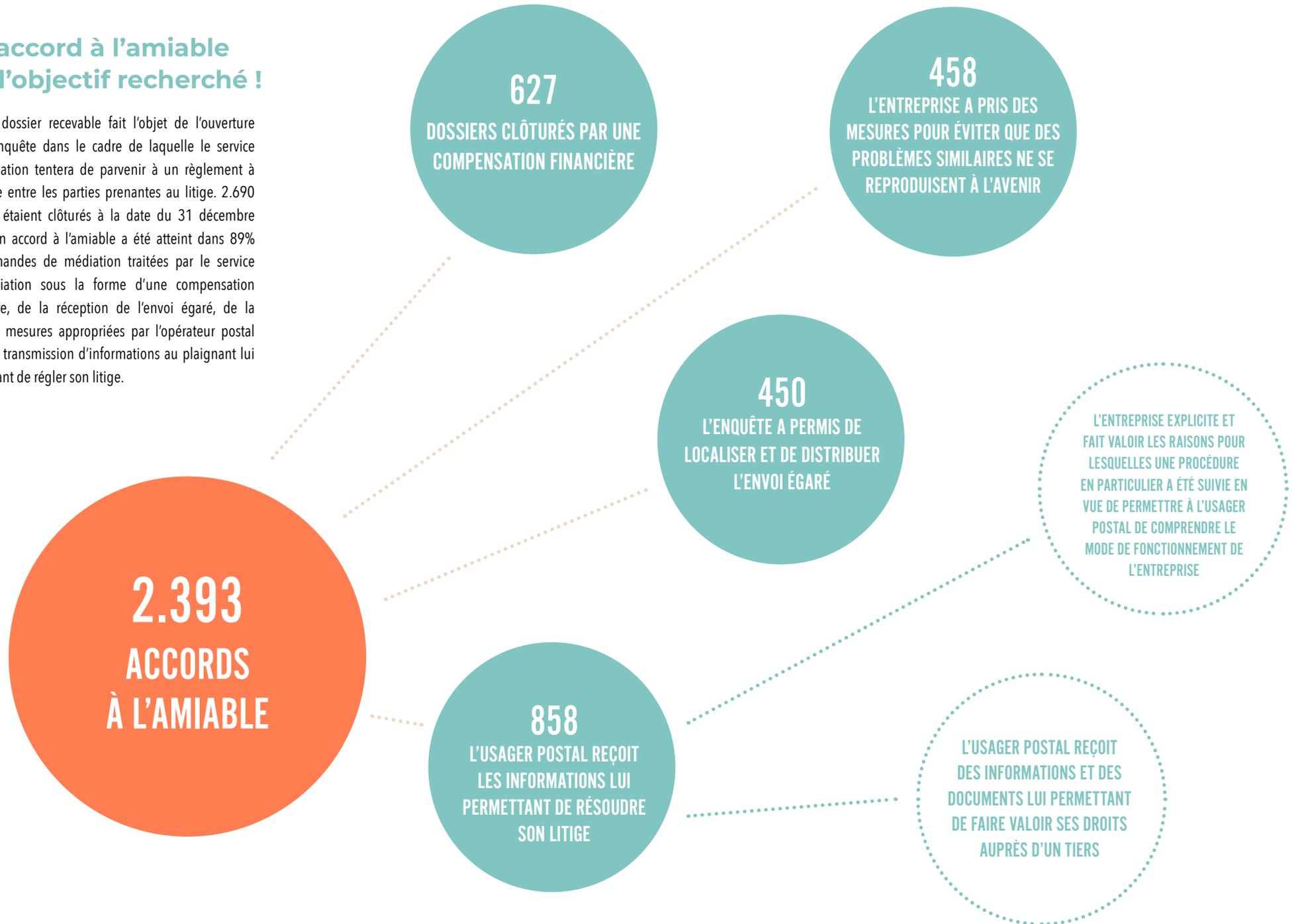
Aboutir à un accord à l'amiable demeure la mission principale d'ombudsman poste. A cette fin, les gestionnaires de dossiers mènent une enquête sur la base des faits et démarrent le processus de médiation entre les parties. **L'impartialité du Médiateur** est, à cet égard, un élément déterminant. En effet, si les parties ne parviennent pas à un accord, le Médiateur prend position. Il se base sur les éléments factuels et la réglementation visée. En outre, le Médiateur peut faire valoir l'équité si celui-ci le juge approprié.





Un accord à l'amiable est l'objectif recherché !

Chaque dossier recevable fait l'objet de l'ouverture d'une enquête dans le cadre de laquelle le service de médiation tentera de parvenir à un règlement à l'amiable entre les parties prenantes au litige. 2.690 dossiers étaient clôturés à la date du 31 décembre 2022. Un accord à l'amiable a été atteint dans 89% des demandes de médiation traitées par le service de médiation sous la forme d'une compensation financière, de la réception de l'envoi égaré, de la prise de mesures appropriées par l'opérateur postal ou de la transmission d'informations au plaignant lui permettant de régler son litige.



627 dossiers ont abouti à une compensation financière.

Il peut s'agir ici d'une compensation attribuée à l'expéditeur d'un envoi sur la base de la réglementation postale et/ou des conditions générales en vigueur auprès de l'opérateur postal, ou d'une compensation accordée au destinataire sur la base de la responsabilité extracontractuelle ou encore d'un geste commercial consécutif à une faute avérée et consenti par équité ou bon sens en faveur du plaignant.

situation concrète

Un envoi composé de 4 colis est acheminé en Belgique dans le cadre d'un contrat B2B. Le dernier colis arrive chez le destinataire avec un retard de 20 jours. Ce colis est fortement endommagé et son contenu (pièce pour moteur) est inutilisable. L'expéditeur estime le préjudice subi à 450€. Dans un premier temps, la plainte de l'expéditeur est rejetée car aucun scan des dommages n'a été effectué au sein de la société de transport et le destinataire n'a pas refusé le colis au moment de sa distribution. L'enquête du Médiateur a pu démontrer que le colis n'a pas été livré de manière correcte et que, par conséquent, il était impossible pour le destinataire de refuser le colis. De plus, plusieurs éléments indiquent que le dommage a été subi lors du « Last Mile ».

Résultat de la médiation : Sur la base du contrat entre les parties, la société de messagerie indique que le client peut prétendre à une indemnisation de 330,40€.

Le client accepte l'indemnisation proposée.





450 dossiers ont abouti à la réception de l'envoi litigieux.

La plainte la plus courante relative à un colis concerne sa disparition. Le colis ne fait plus l'objet d'un suivi sur l'outil de traçabilité, l'usager postal est informé par l'opérateur que le colis est égaré ou le colis est renseigné sur le suivi numérique comme ayant été distribué mais le destinataire n'a rien reçu, ...

Les retards dans le transport et la distribution d'un colis sont également à l'origine de nombreux litiges. Dans 450 dossiers, l'enquête menée à la demande du service de médiation a permis de localiser et distribuer le colis ou l'envoi recommandé à son destinataire.

situation concrète

Un consommateur prend contact avec le service de médiation car son colis (achat B2C en Allemagne) semble avoir été distribué à une adresse incorrecte (une autre rue dans une autre commune). Il souhaite que l'opérateur postal le dédommage à hauteur de la valeur du colis : 101,18€. Le service à la clientèle de l'opérateur postal refuse d'ouvrir une enquête à la demande du destinataire et le renvoie à son expéditeur pour régler son litige. .

Résultat de la médiation : L'enquête en recours a permis de déterminer que l'expéditeur allemand a inversé le numéro de la rue avec celui du code postal, ce qui a résulté dans une adresse incorrecte. Le système automatisé a, par conséquent, attribué une adresse alternative bien qu'incorrecte pour le colis. La personne domiciliée à cette adresse incorrecte a refusé le colis. Le colis a pu être localisé au cours de l'enquête de médiation et distribué à son destinataire légitime deux jours plus tard.

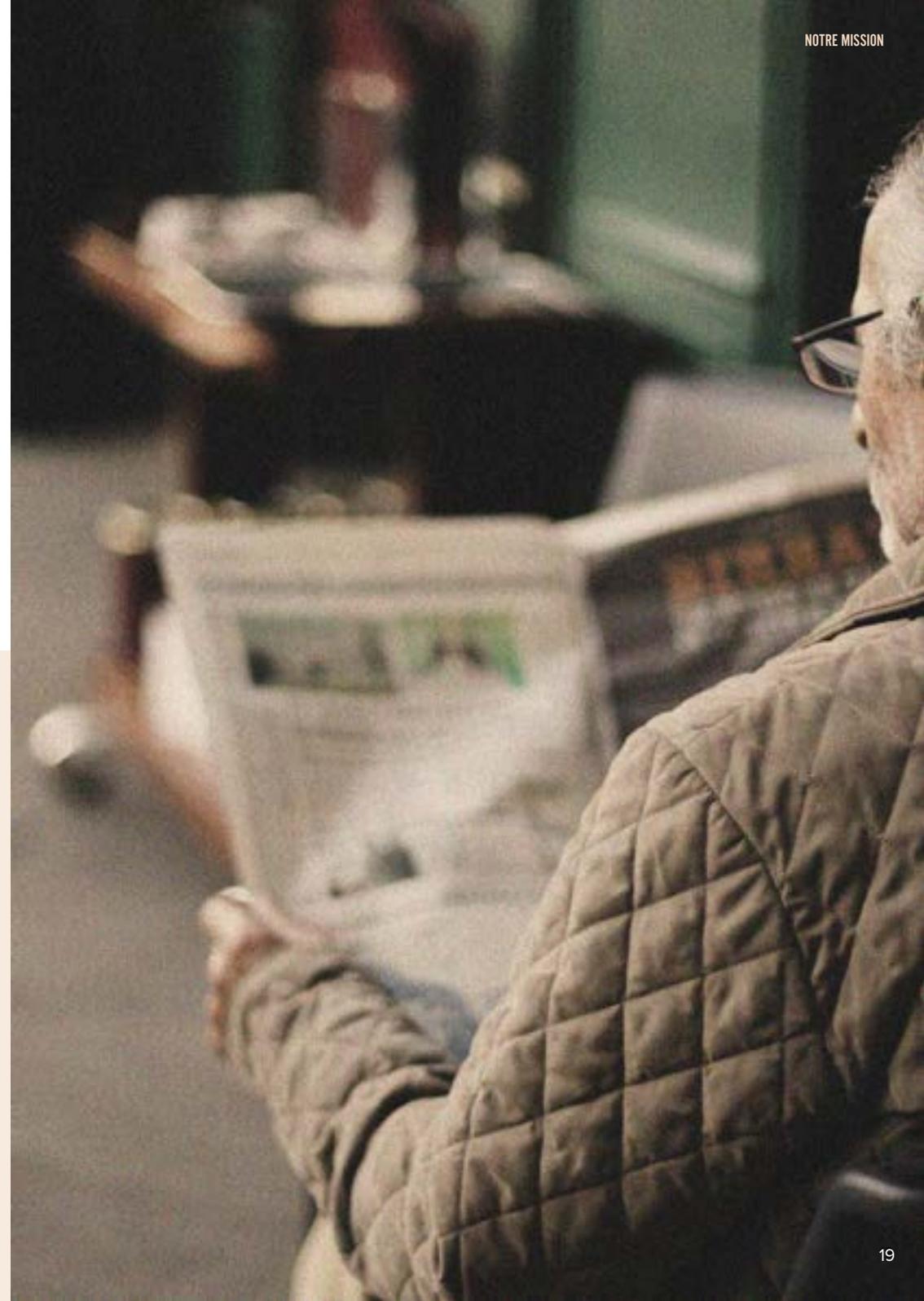
458 dossiers ont abouti à des mesures prises par l'opérateur postal.

Il s'agit ici principalement de dossiers relatifs à la distribution du courrier postal, de la presse quotidienne et d'ouvrages périodiques. Après enquête, l'entreprise adopte des mesures permettant d'éviter que des dysfonctionnements similaires à ceux rencontrés se reproduisent à l'avenir.

situation concrète

Un usager postal se plaint d'une distribution souvent incorrecte du courrier, des magazines et des colis à son domicile. *'C'est depuis août de cette année, que j'ai des problèmes avec mes livraisons à mon domicile et que les envois qui me sont adressés atterrissent chez les voisins.'* L'usager postal avait déjà introduit deux plaintes similaires auprès de l'opérateur postal et du service de médiation.

Résultat de la médiation : Etant donné que l'usager postal a introduit à plusieurs reprises des plaintes pour des soucis de distribution de courrier similaires, le responsable de l'équipe de distribution s'engage à contrôler tous les envois avant leur distribution. Au terme des mesures prises, l'usager postal nous a signalé que la distribution se déroule de manière correcte.





situation concrète

Une dame est en attente d'un colis d'amis norvégiens qui résident en Grande-Bretagne. L'opérateur postal lui transmet une invitation à payer des frais de douane sur le colis d'un montant de 40,62€. La valeur du colis est de 700 NOK (67,11€). L'usagère postale se plaint de la hauteur des frais de douane mais ne reçoit pas de réponse satisfaisante.

Résultat de la médiation : Le service de médiation constate que l'envoi ne peut pas bénéficier de la franchise fiscale accordée aux envois non commerciaux car la valeur de celui-ci dépasse la limite des 45€ en dessous de laquelle la franchise est accordée aux colis-cadeaux. Les frais de douane calculés par l'opérateur postal agissant comme agent en douane au nom de l'Administration Générale des Douanes et Accises se sont donc avérés corrects. La dame a remercié le service de médiation pour l'information.

858 dossiers ont abouti à un règlement à l'amiable sous la forme de transmission d'informations à l'utilisateur postal.

Il y a généralement trois parties impliquées dans un envoi postal : l'expéditeur d'un envoi, son destinataire et l'opérateur postal chargé de son traitement. Les obligations et les relations contractuelles entre ceux-ci ne sont pas toujours transparentes. En outre, le secteur postal repose sur un cadre réglementaire bien spécifique tant au niveau national qu'international. Or, c'est bien le droit à la consommation qui est d'application pour les colis commerciaux envoyés par les vendeurs professionnels à leurs clients consommateurs.

Un souci avec un envoi peut rapidement donner lieu à un enchevêtrement compliqué de droits et d'obligations quant au montant de l'indemnisation, même pour les envois à valeur limitée. Un élément important de l'enquête menée par l'ombudsman poste consiste, dès lors, à informer correctement l'expéditeur et le destinataire sur leurs droits et obligations et sur les étapes à franchir permettant d'apporter une solution spécifique au problème rencontré.

situation concrète

"Bonjour, le 28-06-2022 j'ai déposé un colis Le colis n'est jamais parvenu à mon acheteur, pire même, il n'est jamais parvenu au centre de tri. ... Et lorsque je demande des explications sur la façon dont ils ont traité ma plainte, ils ne peuvent rien me dire ... J'aurais souhaité qu'ils fassent plus d'efforts pour retrouver mon colis."

Résultat de la médiation : L'enquête menée par le service de médiation n'a donné aucun résultat. Le siège de vélo d'une valeur de 70€ (C2C) reste introuvable. La cliente est informée qu'elle a choisi un produit d'envoi qui ne lui donne droit qu'à un dédommagement limité en cas de perte : à savoir le remboursement des frais de port d'une valeur de 4,70€. La cliente accepte le dédommagement proposé en guise de conclusion de son dossier.

Lorsqu'un accord à l'amiable n'est pas atteint

Lorsqu'un règlement à l'amiable semble ne pas être possible, ombudsman poste prend position en se basant sur les éléments pertinents rassemblés dans le cadre du dossier. Cette position aboutit soit à une recommandation adressée à l'opérateur postal ou à un avis adressé à l'usager postal.

Tout comme les années précédentes, ombudsman poste n'a formulé qu'un nombre très limité de recommandations en 2022. **En 2022, seule une recommandation a été adressée à bpost.**

recommandation à l'entreprise

Un expéditeur professionnel envoie une écharpe à son client. Malgré le statut "distribué" sur l'outil de suivi en ligne, le destinataire affirme n'avoir rien reçu. L'expéditeur a reçu, en première ligne, un dédommagement à hauteur des frais de port conformément aux conditions générales. Le client demande ensuite un dédommagement complémentaire à la hauteur de la valeur du contenu du colis de 59,95€. Le client n'est pas satisfait de la manière dont le colis a été distribué à l'adresse du destinataire. L'opérateur postal n'est pas disposé à effectuer un dédommagement supérieur à celui qui a été accordé.

Le service de médiation déduit suite à l'enquête menée, que le colis n'a pas été distribué de manière conforme, c'est-à-dire dans la boîte aux lettres en l'absence du destinataire ou dans un lieu choisi par celui-ci ou bien dans un point poste ou bureau de poste dans lequel le destinataire pourrait aller rechercher son colis muni de l'avis de passage. Le service de médiation rejoint le point de vue du client.

L'opérateur postal ne rejoint pas l'analyse du service de médiation mais est disposé, dans ce cas spécifique, à accorder un geste commercial de 59,95€ au plaignant.

237 demandes de médiation ont abouti à un avis adressé à l'utilisateur postal.

Le service de médiation, sur base de l'enquête menée et l'analyse des points de vue des parties prenantes au conflit, constate que l'entreprise n'a pas commis d'erreur et a agi conformément à la législation postale et aux conditions générales et en informe le plaignant en lui adressant un avis.

situation concrète

Le plaignant envoie dans le cadre d'une vente de particulier à particulier un service en porcelaine à destination de Waremm. Le service parvient endommagé au destinataire. L'expéditeur souhaite se voir rembourser la valeur du contenu. L'opérateur postal constate que le contenu fragile n'était pas suffisamment emballé pour être transporté en toute sécurité.

Résultat de la médiation : Sur la base des photos de l'emballage intérieur et extérieur, le service de médiation a rejoint la position de l'opérateur postal. Les conditions générales de la société excluent toute indemnisation lorsqu'un envoi est insuffisamment conditionné. Un emballage adéquat relève de la responsabilité de l'expéditeur.



En 2022, **25 dossiers ont fait l'objet d'une clôture neutre**. Aucun accord à l'amiable n'a été atteint dans ces dossiers. Dans ce cas de figure, sur base des éléments rassemblés et de l'enquête menée, notre service n'a pas été en mesure de se prononcer en faveur de l'une ou l'autre partie prenante au litige. Ces dossiers sont caractérisés par des éléments contradictoires, par l'absence d'éléments de preuve formels ou par le manque d'informations vérifiables.

L'utilisateur annonce son intention d'interrompre sa plainte

34 usagers postaux ont demandé à interrompre l'examen de leur plainte en 2022, ce qui représente 1 % des dossiers recevables clôturés.

La loi sur les entités qualifiées pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation stipule qu'un consommateur peut décider d'interrompre la médiation à tout moment de la procédure.²

Durée de traitement des dossiers

88% des dossiers étaient clôturés au 31 décembre 2022. En 2022, la durée moyenne de traitement d'un dossier était de 38 jours ouvrables (33 jours ouvrables en 2021).

A close-up photograph of a person's hands typing on a laptop keyboard. The person is wearing a light-colored t-shirt and denim shorts. The background is a blurred indoor setting with a grey sofa.

La durée de traitement moyenne d'un dossier est de 38 jours ouvrables

LES USAGERS POSTAUX QUI S'ADRESSENT À NOTRE SERVICE

La médiation dans le secteur postal

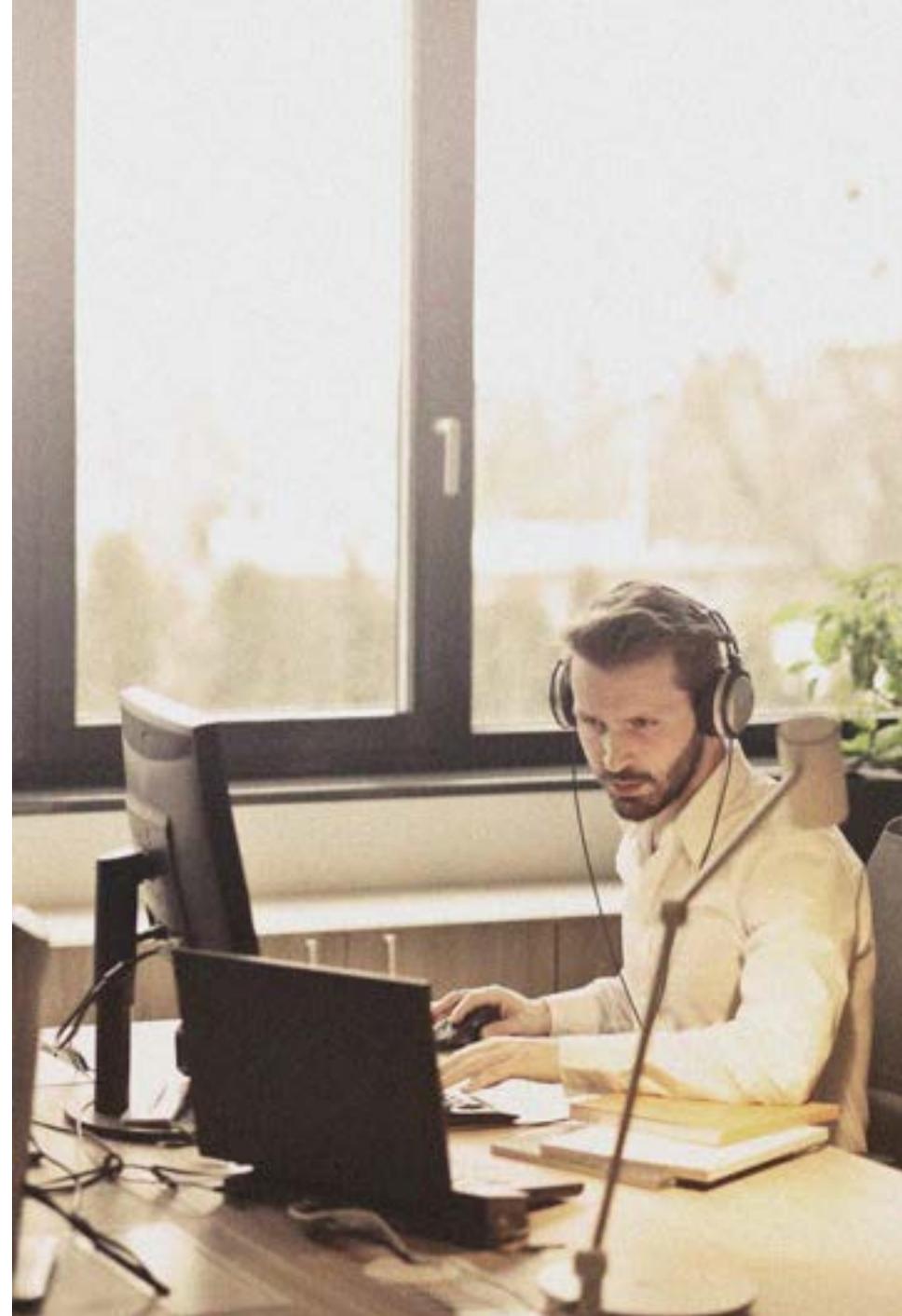
Institué par la loi belge le 21 mars 1991 et encouragé par les Directives européennes dans l'optique d'une résolution extrajudiciaire des litiges, le service de médiation, dont le champ d'action était initialement limité aux activités de La Poste, a vu sa sphère d'intervention élargie le 2 février 2007 à l'ensemble des prestataires de services postaux actifs sur le marché postal belge.

A la demande de l'utilisateur postal, l'ombudsman poste prendra contact avec l'entreprise postale concernée par le litige, rapprochera le point de vue des deux parties et s'efforcera d'aboutir à un accord à l'amiable, en considérant la législation pertinente mais également en faisant valoir l'équité.

l'ombudsman poste s'investit considérablement dans la coopération avec les entreprises postales pour optimiser les chances de parvenir à une solution à l'amiable dans chaque cas. Toutes les six semaines, le service de médiation organise des réunions de concertation avec bpost afin d'aborder les dossiers où une solution à l'amiable n'a pu être trouvée en utilisant une procédure de médiation davantage conventionnelle.

Depuis 2021, une structure de concertation similaire a été engagée avec UPS, DPD, GLS, Fedex et PostNL. Des réunions « ad hoc » relatives aux dossiers individuels sont également organisées avec les autres opérateurs postaux afin de maximiser les chances de parvenir à un règlement à l'amiable.

**ombudsman poste
s'investit dans
des consultations
personnelles avec
les entreprises
postales afin de
parvenir à un
accord à l'amiable
dans les dossiers
complexes**

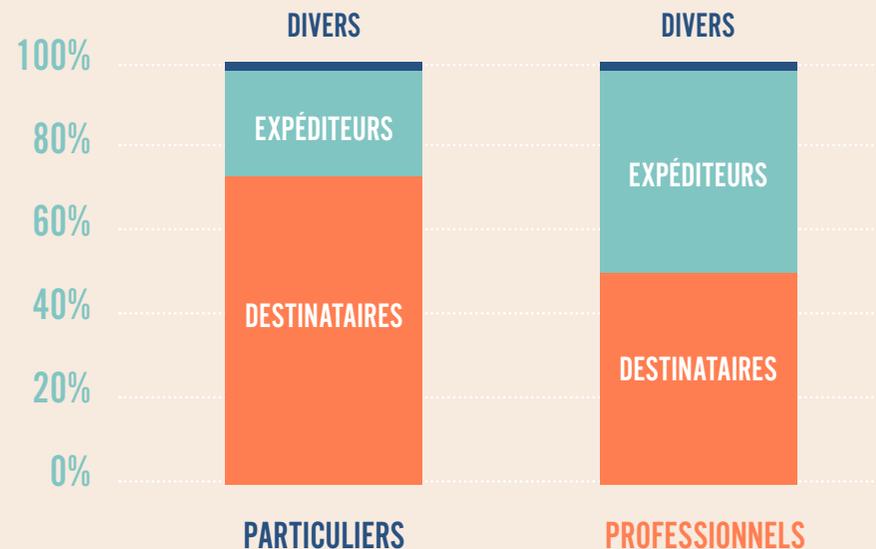
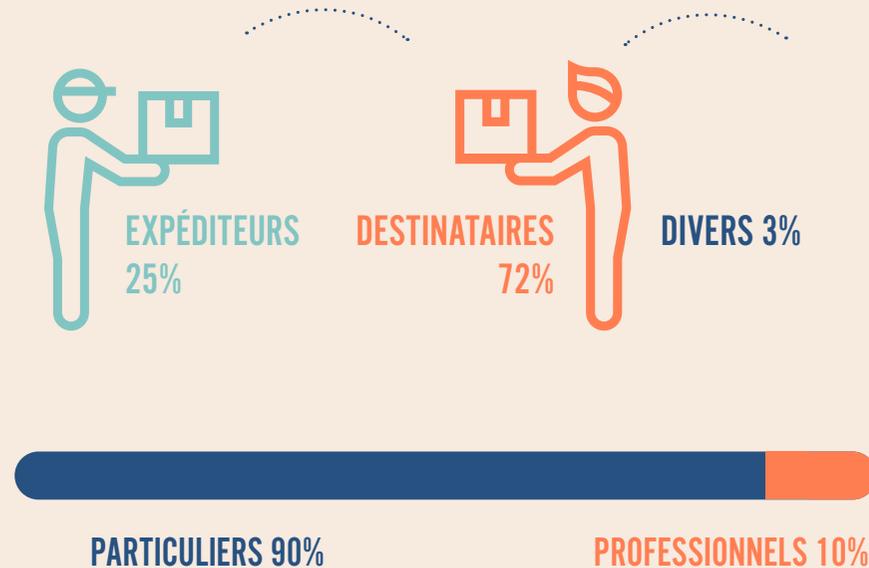


Le profil de l'intervenant auprès de notre service

90 % des plaignants sont des particuliers. Les personnes morales représentent les 10 % restants. Dans cette dernière catégorie, le service de médiation vient principalement en aide aux indépendants, aux professions libérales et aux PME (aussi bien aux expéditeurs qu'aux destinataires). En leur qualité d'expéditeurs, Les grandes entreprises disposent, quant à elles, généralement d'un contrat sur mesure et d'une personne de contact auprès de l'opérateur postal qui prend soin de la relation contractuelle qui lie les deux parties. Les particuliers s'adressent davantage à notre service en tant que destinataires, tandis que chez les personnes morales, nous retrouverons plus souvent des expéditeurs.

En 2022, la proportion de destinataires déposant leur litige auprès du médiateur était de 72%. 25% des plaintes proviennent d'un expéditeur. Les 3% restants sont attribués à des personnes qui utilisent d'autres services : opérations financières, philatélie,

Également en 2022, ce sont les destinataires particuliers qui demeurent les premiers intervenants auprès du service de médiation. Le destinataire est, de facto, principalement préjudicié lorsqu'il ne reçoit pas un colis, son courrier postal, une facture, un envoi recommandé, etc... Néanmoins, nous constatons **un glissement substantiel vers les expéditeurs ayant une demande de médiation entre 2021 et 2022**, tant chez les expéditeurs privés (13% en 2021, 23% en 2022) que chez les expéditeurs professionnels (22% en 2021, 44% en 2022).



Le service de médiation traite les dossiers dans la langue dans laquelle ils ont été soumis.



BONJOUR



HALLO

74% NÉERLANDOPHONES

22% FRANCOPHONES

4% ANGLOPHONES

<1% GERMANOPHONES

Les modes d'introduction des plaintes

Ce sont les usagers postaux eux-mêmes qui, dans 98% des dossiers soumis, contactent le service de médiation. 42 dossiers nous sont parvenus par le biais du Service de Médiation pour le Consommateur, 36 nous sont parvenus par le biais d'un autre service de médiation et enfin 5 dossiers par le biais de Belmed. Les demandes de médiation sont introduites par le biais du formulaire de plainte sur notre site ombudsmanposte.be (44%) ou par courriel (55%). 56 plaintes nous ont été transmises par courrier postal et 3 plaignants ont introduit leurs litiges personnellement dans les bureaux du service de médiation.

Une demande de médiation doit nous parvenir par voie écrite. Cependant, afin de garantir un seuil d'accessibilité suffisant, les usagers postaux peuvent nous joindre par téléphone pour des demandes d'information. En 2022, le service de médiation a reçu **2.032 demandes d'information par téléphone** ne concernant pas des dossiers en cours de traitement. Parallèlement à la diminution du nombre de dossiers écrits, on constate également une forte baisse du nombre d'appels téléphoniques. En 2021, le service du médiateur avait reçu, à cet égard, un nombre record de 5.926 appels. Lors de l'entretien téléphonique, l'usager postal peut exposer son problème à son interlocuteur qui lui donnera des renseignements utiles relatifs au mode de fonctionnement du secteur postal, à ses droits et à la procédure à suivre pour introduire sa plainte en première instance (auprès de l'entreprise postale) ou en deuxième instance (en recours auprès du service de médiation).

MODE D'INTRODUCTION DES DEMANDES DE MÉDIATION

<1%

FAISANT SUITE À
UNE VISITE EN NOS
BUREAUX

<1%

PAR COURRIER
POSTAL

44%

FORMULAIRE DE
PLAINTÉ VIA NOTRE
SITE INTERNET

55%

PAR COURRIEL

2022 EN UN COUP D'ŒIL

UNE PRÉCISION QUANT AUX PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR POSTAL : DIFFÉRENTES PLAINTES PEUVENT ÊTRE ASSOCIÉES À UNE DEMANDE DE MÉDIATION EN FONCTION DE LA DESCRIPTION DU LITIGE PAR LE CLIENT. EN 2022, IL Y AVAIT EN MOYENNE 2,2 PLAINTES PAR DOSSIER.

5.635 PLAINTES RECEVABLES

5.435 DEMANDES DE MÉDIATION

2.894 DOSSIERS IRRECEVABLES

2.541 DOSSIERS RECEVABLES

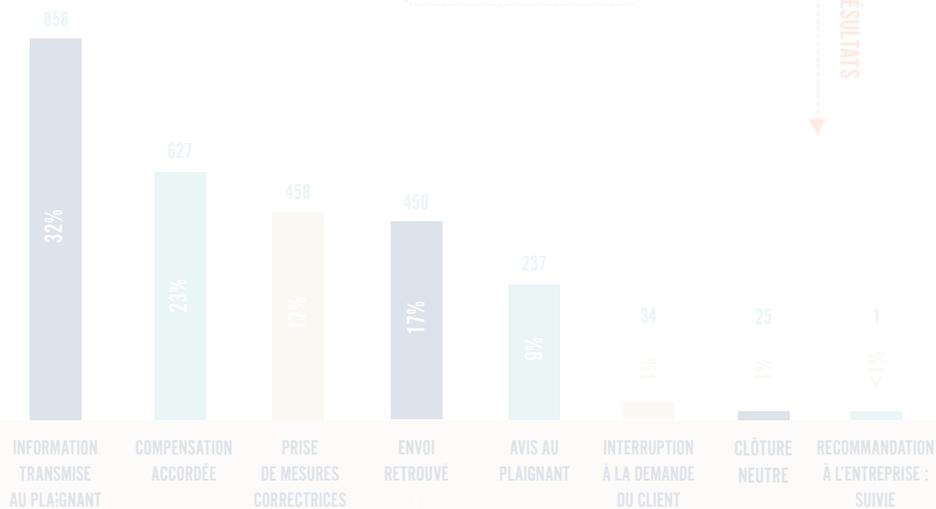
+523 DEMANDES DE MÉDIATION RECEVABLES DE 2021

3.064 DEMANDES DE MÉDIATION

2.690 DOSSIERS CLÔTURÉS

374 DOSSIERS TRANSFÉRÉS EN 2023

LES RÉSULTATS



2.393 ACCORDS À L'AMIABLE

TOP 3
 876 COLIS DISPARU
 664 DEMANDE DE COMPENSATION
 412 COÛTS/FACTURATION

TOP 3
 392 ENVOI PERDU
 308 ERREUR DANS LA DISTRIBUTION
 119 DEMANDE DE COMPENSATION

TOP 3
 548 LE SERVICE À LA CLIENTÈLE N'APPORTE AUCUNE SOLUTION AU LITIGE
 331 PAS DE RÉACTION DU SERVICE À LA CLIENTÈLE
 202 LE DESTINATAIRE NE PEUT PAS INTRODUIRE DE PLAINTÉ

3.106 COLIS

1.220 COURRIER POSTAL

1.244 PLAINTES RELATIVES À LA RELATION ENTRE L'USAGER POSTAL ET L'ENTREPRISE

65 AUTRES SERVICES DE BPOST

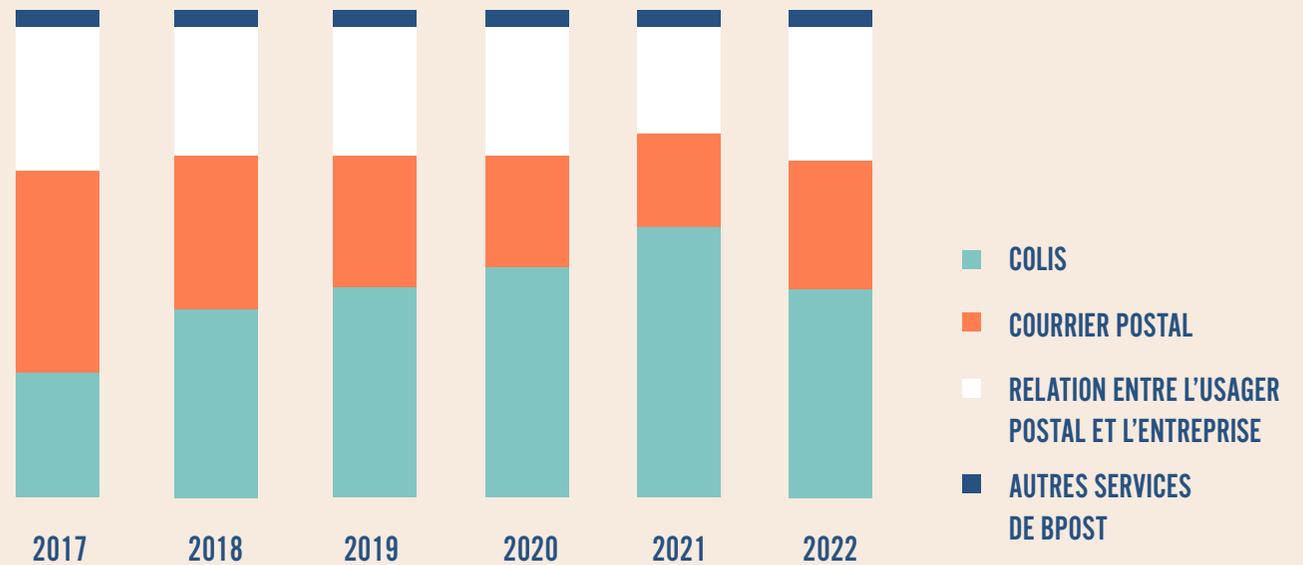
DEMANDES DE MÉDIATION : CHIFFRES-CLÉS

2022 EN DÉTAIL : LES PLAINTES RECEVABLES

2022 EN DETAIL: 5.635 PLAINTES RECEVABLES

Chaque demande de médiation est codifiée sur la base de la norme européenne CEN 14012³. **Ce qui signifie que chaque dossier est susceptible de comporter plusieurs plaintes dès lors que les plaignants mentionnent des problèmes de natures différentes dans leur demande.** Cette méthode de travail permet au service de médiation d'avoir une vue affinée des problèmes rencontrés par les usagers dans le contexte d'un service effectué par une entreprise du secteur postal. L'information ainsi obtenue peut également s'avérer intéressante pour le secteur postal à des fins d'amélioration de la satisfaction de ses usagers. **En 2022, 2.541 demandes de médiation distinguant 5.635 plaintes recevables ont fait l'objet d'une enquête, soit une moyenne de 2,2 motifs de plainte par demande.**

LA NATURE DES PLAINTES RECEVABLES CORRESPOND À L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ POSTAL



Les plaintes recevables par entreprise

La principale constatation pour 2022 est la forte diminution du nombre de plaintes attribuables à bpost. En ce qui concerne la distribution du courrier postal, bpost était en 2022 le seul prestataire à proposer le processus intégral de la distribution du courrier postal en Belgique⁴. Et comme prévu, le nombre de plaintes baisse au même rythme que le marché de la distribution du courrier postal. La part de bpost dans les demandes de médiation relatives aux colis chute également à 82% (88% en 2021).

Les autres entreprises postales représentent ainsi 18% de toutes les plaintes relatives aux colis chez ombudsman poste. Nous constatons une légère baisse du nombre de plaintes par rapport à 2021 pour UPS, DPD et GLS. Nous constatons, par contre, une forte augmentation principalement pour Mondial Relay ainsi que PostNL. D'autre part, les premières plaintes concernant Colis Privé et Homerr ont été enregistrées par le service de médiation en 2022.

ENTREPRISES	COLIS	COURRIER POSTAL	RELATION ENTRE LE CLIENT ET L'ENTREPRISE	AUTRES SERVICES	TOTAL
BPOST	2.494	1.220	1.023	65	4.802
UPS	151		52		203
POSTNL	129		41		170
DPD	114		51		165
MONDIAL RELAY	80		34		114
GLS	44		18		62
FEDEX	48		9		57
COLIS PRIVE	21		5		26
DHL PARCEL	12		6		18
DHL EXPRESS	10		2		12
HOMERR	3		3		6
TOTAAL	3.106	1.220	1.244	65	5.635

LES COLIS : ANALYSE ET RECOMMANDATIONS

Le nombre de plaintes relatives aux colis⁵ auprès du médiateur postal a connu au cours des 30 dernières années une augmentation conforme à l'évolution du secteur postal. Au deuxième semestre de 2021, nous constatons une légère baisse qui s'est poursuivie de manière plus appuyée au cours de l'année 2022. En effet, ce sont 3.106 plaintes relatives aux colis qui ont été introduites auprès du service de médiation en 2022, **ce qui représente une baisse de 32% par rapport à l'année précédente.**

La diminution du nombre de plaintes pour les colis se manifeste dans chaque type de réclamation. La plus prononcée est une réduction de moitié des plaintes relatives au dédouanement des colis internationaux.

Plaintes relatives aux colis : diminution de 32% entre 2021 et 2022.

50% des plaintes relatives aux colis chez ombudsman poste concernent un envoi national. 29% concernent un envoi au sein de l'Union européenne, 21% un envoi en provenance ou à destination d'un pays tiers.

	TOTAL	PLAINTES RELATIVES AU DÉDOUANEMENT	AUTRES PLAINTES
PERTE	876	84	792
DEMANDE DE DÉDOMMAGEMENT	664	133	531
TARIF, COÛT, FACTURATION	412	376	36
RETARD	351	129	222
ERREUR LORS DE LA DISTRIBUTION	340		340
RENOI DU COLIS INJUSTIFIÉ	223	68	155
SUIVI NUMÉRIQUE	106	4	102
AVARIE	76		76
AUTRES	58	18	40
TOTAL	3.106	812	2.294





32

50%

DES PLAINTES RELATIVES AUX
COLIS CHEZ OMBUDSMAN POSTE
CONCERNENT UN ENVOI NATIONAL

**29%**

CONCERNENT UN ENVOI
AU SEIN DE L'UNION
EUROPÉENNE

**21%**

UN ENVOI EN PROVENANCE
OU À DESTINATION
D'UN PAYS TIERS

La relation entre l'expéditeur et le destinataire est de nature variée. En voici les contours :

6% CONCERNENT DES TRANSACTIONS ENTRE ENTREPRISES (B2B)

63% CONCERNENT DES TRANSACTIONS ENTRE UNE ENTREPRISE ET UN PARTICULIER (B2C)

30% CONCERNENT DES TRANSACTIONS ENTRE PARTICULIERS (C2C)

Les envois expédiés entre membres de la famille et amis relèvent de cette dernière catégorie. Dans le cas de ces colis-cadeaux, il s'agit généralement d'envois internationaux. En outre, cette catégorie englobe un nombre croissant de demandes de médiation relatives à une vente entre particuliers (C2C).

Les plaintes relatives aux colis concernent principalement des disparitions d'envois, immédiatement suivies par des demandes d'indemnisation. Souvent, la demande d'indemnisation n'est pas une plainte isolée, mais une demande complémentaire s'ajoutant à la plainte principale, telle la disparition, l'endommagement ou le retard d'un envoi, ou lorsque le client estime que sa plainte n'a pas été traitée correctement par le service à la clientèle.



Les colis perdus

Les colis qui ne parviennent pas à leur destination et qui restent introuvables constituent également, en 2022, la raison principale pour laquelle les usagers postaux s'adressent au service de médiation.

En 2022, sur les 3.106 litiges relatifs aux colis, **25 % concernaient un colis disparu**. La prépondérance des demandes de médiation inhérentes à la perte d'un colis concerne l'ensemble des opérateurs postaux auxquels s'étendent les compétences du médiateur.

Néanmoins, une enquête menée par notre service à cet égard aboutit, dans certains cas, à une issue heureuse : le colis est retrouvé chez un voisin, dans un centre de tri, au point d'enlèvement, aux services d'Épaves et Rebuts, ... Il arrive également que le colis ne soit pas retrouvé et soit considéré comme définitivement perdu.

Si, pour une raison quelconque, un colis dévie de sa trajectoire, des scénarios adéquats doivent être mis en place pour permettre de le localiser et de le réexpédier. De tels processus existent bien évidemment au sein des entreprises postales mais, en tant que service de médiation, nous réaffirmons que ceux-ci s'avèrent inadéquats et que de nombreux colis restent introuvables. Souvent, il est seulement possible d'établir qu'un colis a été localisé pour la dernière fois à une certaine heure et à un certain endroit, pour ensuite disparaître sans aucune autre trace. En conséquence, de nombreuses disparitions demeurent non élucidées. Nous demandons aux entreprises postales de mener une enquête plus approfondie lorsqu'elles constatent qu'un grand nombre de disparitions se produisent à un endroit spécifique.

recommandation structurelle

ombudsman poste recommande au secteur postal d'apporter des améliorations opérationnelles internes afin de pouvoir localiser les colis égarés dans le circuit postal dans le but de réduire le nombre de cas de disparition de colis.

Pour l'utilisateur postal concerné, la disparition sans trace de son envoi est souvent difficile à comprendre, surtout à l'heure des techniques avancées de suivi en ligne. En outre, **l'indemnisation prévue pour l'expéditeur est souvent limitée, conformément à la législation postale nationale et internationale.**

Dans son rapport annuel 2021, le service de médiation avait établi un rapport détaillé sur la limitation de la responsabilité des entreprises postales conformément à la législation en vigueur.

Un destinataire qui reçoit le message que son envoi a disparu recevra rarement une indemnisation de la part de l'opérateur postal. Dans le cas d'un achat en ligne, le destinataire doit contacter le commerçant/expéditeur.



situation concrète

Un commerçant envoie un colis de 19 kilos (un accordéon muni de son socle) à son client à Brugge. Dans le centre de tri, le colis est scanné plusieurs fois, et disparaît ensuite sans laisser de traces. La communication avec l'opérateur postal s'avérant laborieuse, l'expéditeur contacte le service de médiation.

Résultat de la médiation : Après enquête, le colis est récupéré, l'étiquette d'expédition s'était détachée de l'envoi et le colis ne pouvait donc pas être scanné ou manipulé. À la demande de l'expéditeur, l'accordéon a été renvoyé à son adresse.

La disparition de colis non-traçables

Pour certains modes d'expédition, le dispositif législatif de l'UPU ne prévoit ni le démarrage d'une enquête, ni un quelconque dispositif d'indemnisation en cas de problèmes.⁶ Dans le jargon postal, nous parlons ici de courrier postal ordinaire ou de colis à bas prix contenant des marchandises. Ce type d'envois à bas coût est échangé à l'échelle mondiale entre les opérateurs postaux nationaux désignés et expédié par un vendeur professionnel en ligne. Ces colis ne bénéficient d'aucune traçabilité pendant leur transport et ne peuvent donc pas être localisés. bpost, l'opérateur postal national décline ainsi toute responsabilité en cas de problèmes avec des colis non-traçables.

Le service de médiation constate que la perte d'un colis non-traçable aboutit rarement à un résultat positif : l'envoi n'est pas retrouvé et l'expéditeur n'a pas droit à une compensation en cas de perte de son colis.

Il ressort par ailleurs clairement des plaintes que nous traitons qu'un expéditeur particulier, qui envoie des colis de manière peu fréquente, n'est souvent pas informé que son colis n'est plus traçable une fois qu'il a été déposé auprès de l'opérateur postal et qu'il n'est pas assuré contre sa perte.

Le destinataire dispose, lui aussi, également de peu de droits lorsqu'un envoi non traçable ne lui parvient pas. L'entreprise postale n'est pas censée mener une enquête sur ces envois.

Et en cas de litige ultérieur avec l'expéditeur/le commerçant, le consommateur belge n'a aucun recours : il ne peut pas prouver à son expéditeur qu'il n'a pas reçu son envoi. Nous regrettons, à cet égard, une incompatibilité du droit à la consommation et de la législation postale.

ombudsman poste conseille aux expéditeurs de bien s'informer sur les produits d'envois et leurs caractéristiques disponibles sur le marché postal. Nous conseillons également aux consommateurs qui souhaitent effectuer un achat international d'opter, si possible, pour une formule offrant la traçabilité de l'envoi.

Le service de médiation constate, enfin, avec satisfaction que la gamme des produits d'envoi nationaux proposés par bpost en sa qualité de prestataire universel est exclusivement composée de produits d'envoi traçables.



situation concrète

La destinataire est en attente d'un disque vinyle d'une valeur de 64€ en provenance de Suisse. Le colis passe ensuite en procédure de dédouanement en Belgique mais ne parvient pas à son destinataire. En première ligne, le service à la clientèle lui signale qu'il s'agit d'un colis à bas coût, qu'il n'est pas traçable et qu'aucune indemnité n'est prévue.

Résultat de la médiation : Une recherche est effectuée, à la demande du service de médiation, auprès des Épaves et Rebutis pour retrouver le colis litigieux mais celle-ci demeure infructueuse. Le service de médiation confirme au client qu'aucune enquête supplémentaire n'est possible car l'envoi ne peut être retracé. L'entreprise postale déclinant toute responsabilité, le consommateur est renvoyé vers la boutique en ligne en suisse qui a choisi le mode d'expédition économique. Le commerçant refuse l'indemnisation en raison du manque de preuves.

Demande d'une compensation plus élevée que celle accordée

La limite de la responsabilité de l'opérateur postal fixée par la réglementation postale nationale et internationale dans le cadre du service universel donne souvent lieu à l'ouverture d'une demande de médiation auprès de notre service. La plainte la plus courante à cet égard concerne une demande de compensation plus élevée que celle accordée lors de la perte d'un colis.

Dans certains dossiers, le service de médiation rejoint la position du plaignant lorsque, par exemple, l'enquête menée par notre service permet de déterminer que des erreurs ont été commises lors du traitement du colis par l'opérateur postal. Dans ce cas de figure, nous effectuerons une demande de geste commercial, sur la base de l'équité qui peut se conclure par un dédommagement de la part de l'opérateur postal.

Dans les cas où l'enquête n'apporte que peu d'informations supplémentaires, le service de médiation informera le client qu'il a reçu une compensation conforme aux conditions générales et à la réglementation postale.



situation concrète

Le plaignant envoie une pompe à eau (29 kg) d'une valeur de 1.400€ pour réparation sous garantie à son producteur aux Pays-Bas. Le fabricant informe son client que le colis ne lui est jamais parvenu. Le service à la clientèle de l'opérateur postal informe l'utilisateur que le colis est égaré. Le client reçoit une compensation de 199,44€ conforme aux conditions générales. Le client n'est pas d'accord et ouvre un dossier auprès du service de médiation.

Résultat de la médiation : L'enquête menée par notre service a permis de déterminer que le colis a disparu aux Pays-Bas et que l'opérateur postal hollandais a dédommagé bpost conformément à la réglementation postale internationale. La compensation de 199,44€ proposée au plaignant correspond au calcul effectué dans le cadre du traité international régissant les services postaux (traité UPU). Le service de médiation informe l'utilisateur postal qu'il a reçu une compensation conforme. Réponse du plaignant à nos conclusions : « J'ai reçu, le 26 janvier 2022, un dédommagement misérable de 199,44€ pour la perte d'un colis d'une valeur de 1.400€. Etant donné que le législateur semble davantage protéger le transporteur que le client final et que nous ne souhaitons pas intenter une action en justice pour ce dossier, je suggère de clôturer ce dossier. »

Les colis retardés

Les délais de livraison proposés par les plateformes de commerce en ligne sont compétitifs et créent, dès lors, une certaine attente auprès des consommateurs. Certains consommateurs vont même jusqu'à s'impatienter lorsqu'ils constatent que leur achat en ligne aura un retard de 1 à 2 jours. Si ceux-ci s'adressent de manière prématurée à ombudsman poste, le service de médiation les renverra en première ligne afin de laisser l'opportunité à l'entreprise postale concernée de pouvoir régler le litige.

Les 351 dossiers relatifs aux colis retardés traités par le service de médiation en 2022 concernent toutefois **un retard assez important dans la distribution d'un colis**. Près d'un tiers de ce type de dossier concerne un retard dû à la procédure de dédouanement. Les 222 dossiers restants concernent un retard engendré pendant le transport de l'envoi.

Les raisons pour le retard sont de natures diverses : soucis opérationnels, déviation de la trajectoire du colis, endommagement de l'envoi, manque de personnel, erreur dans la distribution, ... Etant donné l'automatisation intégrale adoptée dans de nombreux centres de tri, l'outil de suivi en ligne est l'outil le plus efficace permettant de renseigner le retard enregistré voire même de localiser manuellement l'envoi retardé. Un colis retardé sera, dans certains dossiers, finalement considéré comme étant perdu. Nous constatons également parfois l'inverse : un colis considéré à l'origine comme étant perdu et pour lequel une compensation a été octroyée, peut parfois finalement être distribué chez le destinataire ou renvoyé vers son expéditeur avec un grand retard. Cela se produit surtout lorsqu'il s'agit de colis non-traçables dont les destinataires nous informeront avoir réceptionné leur envoi avec un retard considérable (infra).

situation concrète

Un client particulier paie 60,47€ pour un envoi express à destination de Vancouver. Le colis met 23 jours à atteindre sa destination finale. Le client obtient une compensation d'une valeur de 5,5€ de l'opérateur postal. Il n'est pas satisfait du dédommagement obtenu et demande à être informé de la raison pour laquelle son colis a été retardé.

Résultat de la médiation : L'envoi a été envoyé au Canada en passant par le Royaume-Uni et a, de ce fait, enregistré un retard notable. Le calcul de la compensation est fautif car celui-ci n'a pas pris en compte les dispositions du Traité de Montréal. Le client accepte le dédommagement complémentaire réglementaire d'une valeur de 43,70€ au total.



La livraison des colis

Les facteurs et les chauffeurs travaillent d'arrache-pied au quotidien pour livrer des centaines de milliers de colis à leurs destinataires. A cet égard, ombudsman poste constate une tendance à la baisse concernant les litiges dans la livraison des envois : 848 plaintes en 2019, 688 plaintes en 2020, 459 plaintes en 2021 et 340 plaintes en 2022.

Depuis plusieurs années, le secteur investit dans la diversification de la livraison finale d'un colis, tant du point de vue de la demande des clients que de la durabilité. Cela se manifeste également dans les dossiers de médiation. La livraison classique à domicile en tant qu'étape finale du processus est complétée par d'autres possibilités : livraison dans des points de retrait, dans des distributeurs automatiques de colis, à un emplacement préféré choisi par le destinataire, chez les voisins, etc...

De nos contacts avec les destinataires, nous constatons que les méthodes de livraison alternatives sont de plus en plus utilisées et appréciées.

Une méthode qui donne lieu à des litiges est la livraison où, en l'absence du destinataire, le coursier peut lui-même décider s'il considère un endroit autour de la maison du destinataire comme suffisamment sécurisé et à l'abri pour y déposer un colis. Lorsqu'un tel colis disparaît ou est endommagé, la notion de lieu sécurisé est généralement interprétée très différemment par les deux parties au litige.

On observe ici diverses procédures sur le terrain. Certaines entreprises postales indiquent dans leurs conditions générales que des modes de livraison alternatifs peuvent être utilisés : livraison chez un voisin, dans un lieu sûr choisi par la personne qui effectue la livraison, dans le hall d'entrée d'un immeuble d'habitation, ... L'expéditeur accepte alors implicitement ces modes de livraison lorsqu'il recourt au service de transport. D'autres opérateurs postaux ne décident d'un mode de livraison alternatif qu'après accord explicite du destinataire. En tout état de cause, le service de médiation constate que le destinataire final, en l'occurrence le consommateur, tend à bénéficier peu à peu d'une meilleure attention dans ce domaine.

Une enquête de médiation ne permet pas de toujours pouvoir déterminer avec certitude si un colis a été livré correctement ou non : il peut y avoir une marge d'interprétation. De tels litiges sont souvent abordés lors d'une réunion de concertation entre l'entreprise et le Médiateur afin de parvenir à une solution à l'amiable.

Quant à la livraison de colis relevant du service universel, le Médiateur confirme qu'aucune interprétation n'est possible. La loi est limpide à ce sujet : *« Au cas où le colis présenté ne peut être distribué à l'adresse du destinataire, il est conservé dans un lieu situé dans la commune du destinataire, ce dernier en étant averti par un avis déposé dans sa boîte. »*⁷



situation concrète

Un consommateur passe commande auprès d'une plateforme de commerce en ligne chinoise. Le suivi indique que le colis a été distribué, mais le destinataire à La Panne confirme que le colis ne lui est jamais parvenu. L'entreprise postale renvoie le destinataire vers la boutique en ligne, qui rejette la réclamation car l'outil de suivi indique que le colis a été distribué.

Résultat de la médiation : L'enquête montre que le colis a été déposé dans une boîte ouverte du côté de la rue, malgré la préférence communiquée par le destinataire pour une livraison chez un voisin, au cas où il ne serait pas présent au moment de la livraison. Après un entretien dans le cadre d'une réunion de concertation de dossiers avec le médiateur, l'opérateur postal a accepté de rembourser au destinataire la valeur du contenu, soit 229,75€.

Litiges relatifs à la procédure de dédouanement et aux frais de douane

Toutes les marchandises importées en Union européenne sont soumises à la TVA depuis le 1er juillet 2021. Les colis entrant par le circuit postal sont soumis au dédouanement par une agence en douane (les entreprises postales disposent de déclarants internes à la société) **et le destinataire doit régler les frais de douane à l'entreprise postale.** Les entreprises postales travaillent, à cet égard, pour le compte, selon les procédures et sous le contrôle de l'Administration générale des Douanes et Accises pour le calcul et la perception des taxes douanières. Les taxes sur la TVA, les droits d'accises et les droits d'importation sont versés par les opérateurs postaux au SPF Finances. Les entreprises postales facturent également des frais administratifs couvrant leurs propres frais de fonctionnement au client final (le destinataire) pour leur travail de dédouanement.

L'introduction de la nouvelle réglementation européenne en matière de TVA (et l'impact du Brexit) a provoqué un nombre élevé de 1.558 demandes de médiation en 2021. Ce nombre élevé de plaintes était d'une part dû aux nouvelles procédures introduites par bpost pour appliquer la nouvelle réglementation et, d'autre part, à une connaissance insuffisante, dans le chef du destinataire belge et dans celui de l'expéditeur international, de la nouvelle réglementation ainsi que des procédures à suivre pour importer des marchandises en Europe, et plus spécifiquement en Belgique. En 2022, nous constatons que la période

de transition arrive progressivement à son terme. Le nombre de plaintes concernant le dédouanement et les frais de douane a diminué de moitié pour atteindre 812 plaintes.

Malgré cette diminution, les litiges relatifs aux frais de douane représentent toujours 25% des plaintes traitées par le service de médiation.

En 2022 également, la plupart de ces plaintes (730) sont attribuables à bpost. Ce qui n'est pas surprenant en soi. En effet, la nouvelle réglementation a surtout un impact sur les marchandises de valeur relativement faible importées par les consommateurs dans le cadre d'un achat dans une boutique en ligne non européenne. Ces types d'envois sont principalement échangés entre les opérateurs postaux universels nationaux et bpost est fortement tributaire de la qualité des données fournies par l'opérateur postal expéditeur, via un outil électronique, pour le dédouanement de ces envois.

**385 PLAINTES RELATIVES
AUX FRAIS DE DOUANE EN 2020**

**1.558 PLAINTES RELATIVES
AUX FRAIS DE DOUANE EN 2021**

**812 PLAINTES RELATIVES
AUX FRAIS DE DOUANE EN 2022**



812 PLAINTES RELATIVES AUX FRAIS DE DOUANE

149 CALCUL ET FACTURATION 

118 COLIS RETARDÉS 

102 COLIS-CADEAUX 

83 DOUBLE PAIEMENT DE LA TVA 

52 RENVOI INJUSTIFIÉ 

40 ENVOIS NON-TRAÇABLES 

268 AUTRES

Calcul et facturation

Le calcul par l'entreprise postale des droits d'importation et de la TVA sur les colis provenant de l'extérieur de l'Union européenne et la facturation qui l'accompagne sont les principaux motifs de plainte. **Le service de médiation traite de plus en plus souvent des cas complexes comportant un élément fiscal.** Les entreprises postales appliquent la législation fiscale, pour le compte de et sous la supervision de l'Administration générale des Douanes et Accises, aux envois en provenance de pays tiers. Ce sont les opérateurs postaux qui établissent la facture d'accompagnement à l'importateur/destinataire. Les réclamations relatives au mode de calcul et au montant de la facture sont donc adressées aux entreprises postales en première instance et, en appel, à l'ombudsman poste. En tant que service de médiation, nous recevons plusieurs dossiers complexes concernant les exonérations fiscales, l'application des codes marchandises adéquats, le report ou l'autoliquidation de la TVA, le calcul de la TVA sur la valeur en douane et les frais administratifs, les marchandises soumises aux accises ou interdites, ... Si le litige est d'ordre purement fiscal, le client est renvoyé devant l'Administration générale des Douanes et Accises et en appel au Médiateur Fédéral.



situation concrète

Un citoyen importe des biens personnels des Émirats arabes unis. Il reçoit une facture de l'entreprise postale pour les droits à percevoir. Le client la conteste auprès de la société et fait valoir l'exonération de TVA sur les importations de biens personnels. Le colis a également été correctement renseigné afin de bénéficier de l'exonération fiscale. L'opérateur postal baisse le montant de la facture à 39€, ce qui correspond à la gestion administrative du dédouanement du colis. Le client conteste également cette facture et fait appel au service de médiation.

Résultat de la médiation : La facture de 39€ est annulée car la société postale ne peut pas faire valoir de base légale pour ces frais administratifs.

La part croissante des colis commerciaux « B2C » traités par les entreprises commerciales du secteur postal exige une attention particulière à la manière dont la communication et la facturation sont fournies au client final, le consommateur. **Le service de médiation a traité plusieurs plaintes de consommateurs (et de PME) qui ne comprennent pas la procédure de facturation ou les calculs communiqués et les contestent.** La méthode de facturation semble être courante et intelligible dans un contexte B2B mais insuffisamment transparente pour un expéditeur occasionnel. Il s'agit par exemple de travailler avec des factures d'avance et des factures finales, d'envoyer la facture alors que la marchandise a déjà été livrée afin que le colis ne puisse plus être refusé, de ne pas calculer les taxes de manière détaillée, ... Nous voyons ce type de cas principalement dans le cadre de plaintes concernant des frais de douane, mais aussi des frais d'expédition supplémentaires inattendus pour des envois nationaux et européens. Pour trois entreprises, ce type de dossiers est le principal motif de plainte traité par le service de médiation.

Nous constatons, néanmoins, que ces sociétés entreprennent des efforts dans les dossiers de médiation pour expliquer clairement les coûts. Nous demandons ainsi aux entreprises postales d'établir une communication transparente sur les coûts et les tarifs dans chaque facture adressée à chaque client privé et à chaque PME.

recommandation structurelle

ombudsman poste recommande au secteur postal de soumettre clairement le calcul des frais de douane à chaque destinataire, avec une attention particulière pour le destinataire privé, l'association ou le travailleur indépendant.

Le double paiement de la TVA par le consommateur

Le guichet unique à l'importation, plus connu sous le nom de « IOSS » (Import One Stop Shop), a été conçu pour faciliter la collecte, la déclaration et le paiement de la TVA due sur les marchandises importées dans l'Union Européenne. Les vendeurs professionnels en ligne peuvent, s'ils le souhaitent, souscrire à ce système. Dans ce cas, les consommateurs paient immédiatement, lors de la commande, la TVA due sur leurs achats au vendeur, qui la reverse ensuite à l'administration fiscale européenne. De nombreux commerçants étrangers, dont la plupart des géants du commerce en ligne, sont enregistrés dans le système IOSS. Les marchandises (jusqu'à une valeur maximale de 150€) achetées par les consommateurs auprès de ces entreprises enregistrées auprès de l'IOSS ne sont, dès lors, plus dédouanées en Europe. Elles entreront ainsi directement dans le circuit de distribution en Belgique après vérification du numéro d'enregistrement IOSS. Les envois non accompagnés d'une référence IOSS font, par contre, l'objet d'une procédure de dédouanement en bonne et due forme en Belgique.

Dès que les frais de douane liés au colis concerné sont réglés par le destinataire et son contenu vérifié par l'Administration générale des Douanes et Accises, celui-ci parvient dans le circuit de distribution.

La procédure de dédouanement chez bpost se base sur les données numériques échangées préalablement entre les opérateurs postaux désignés et les administrations douanières. Ces données numériques doivent comporter, entre autres, le numéro d'identification IOSS sous lequel le commerçant concerné est enregistré dans la banque de données internationale commune aux opérateurs postaux nationaux. Dans les cas de figure rencontrés, la référence IOSS n'a pas fait l'objet d'un tel enregistrement ou n'a pas été communiquée de manière adéquate.

Le nombre limité de plaintes reçues par ombudsman poste en 2022 à ce sujet montre que la plupart des expéditeurs connaissent désormais la procédure à suivre et renseignent le colis correctement. Dans les 83 dossiers de médiation traités en 2022, une solution à l'amiable a généralement pu être trouvée pour autant que le client puisse prouver, via la facture et la preuve de paiement, que la TVA a déjà été facturée par le commerçant au moment de l'achat.

Le service de médiation conseille aux consommateurs de toujours contester les frais de douane discutés auprès de l'entreprise postale, conformément à la procédure prévue, avant de régler le montant de la TVA.

Colis-Cadeaux

Un cadeau entre membres de la famille et amis peut bénéficier d'une franchise fiscale s'il remplit les conditions suivantes⁹:

- Il doit s'agir d'un envoi gratuit de particulier à particulier
- La valeur du contenu est inférieure ou égale à 45€
- L'envoi doit être sans caractère commercial. Il s'agit d'envois qui, à la fois :
 1. Présentent un caractère occasionnel
 2. Contiennent exclusivement des marchandises réservées à l'usage personnel ou familial des destinataires
 3. Sont adressés par l'expéditeur au destinataire sans paiement d'aucune sorte
- Sont exclus de ce régime d'exception : le tabac, l'alcool, les parfums et les produits soumis à accises.

Le service de médiation a reçu 102 plaintes concernant des cadeaux qui ont été dédouanés en tant qu'envoi commercial et étant donné que ces colis-cadeaux sont presque exclusivement échangés via le circuit international des opérateurs postaux universels, ces plaintes sont toutes à mettre au compte de bpost.

Le service de médiation a constaté que ces envois concernent des membres d'une famille ou des amis qui envoient un cadeau d'un pays tiers à une connaissance en Belgique. Souvent, ils ne savent pas quelles informations ils doivent mentionner et de quelle manière ils doivent les indiquer sur le document accompagnant le colis pour pouvoir bénéficier de l'exonération fiscale. En Belgique, certains destinataires contestent l'invitation à payer les frais de douane. D'autres effectuent tout de même le paiement de peur de voir le colis renvoyé à son expéditeur ou simplement parce qu'ils ne sont pas au courant de l'exonération prévue pour un envoi qui remplit les conditions d'un colis-cadeau.

À cet égard, bpost est tenue de respecter les directives strictes de la législation douanière afin de ne pas risquer de devoir payer des amendes. Un cadeau qui n'a pas été correctement annoncé ou dont le paiement n'a pas été contesté ne peut pas bénéficier de l'exonération prévue. Dans un certain nombre de cas traités par le Médiateur, une solution à l'amiable a néanmoins été atteinte sous la forme d'une compensation commerciale de la part de l'entreprise postale.

Le service de médiation conclut, ainsi, que l'application du nouveau règlement européen, qui vise exclusivement les envois en ligne commerciaux, a un effet involontaire sur les envois qui ne sont pas de nature commerciale. De plus, étant donné qu'il s'agit souvent d'envois relevant du service universel, nous attirons l'attention des autorités compétentes sur ce point.

appel aux autorités

Le service de médiation attire l'attention des autorités sur les conséquences involontaires de l'application de la nouvelle réglementation européenne en matière de TVA pour le commerce électronique sur les cadeaux pouvant bénéficier d'une franchise fiscale et suggère, le cas échéant, de procéder aux ajustements nécessaires.





situation concrète

"J'ai reçu une lettre m'indiquant qu'un colis m'était parvenu du Royaume-Uni. Je présume qu'il s'agit d'un calendrier qu'un ami écossais me fait parvenir chaque année... On me demande une facture ou une preuve de paiement ou, s'il s'agit d'un cadeau, de communiquer une preuve de la valeur du colis. Je me demande comment je pourrais répondre à cette question si je ne sais pas qui m'a envoyé quelque chose? En outre, je lis dans cette même lettre que s'il s'agit bel et bien d'un cadeau, je dois demander à mon expéditeur de m'envoyer un courriel où il doit préciser qu'il s'agit bien d'un cadeau en mentionnant sa valeur et en décrivant l'objet envoyé... ce que je suis incapable de faire dans ce cas car mon ami est fort âgé (80 ans) et n'est plus état d'envoyer des courriels... Quelle épopée pour un simple calendrier ! Ne peut-on pas appliquer une procédure plus respectueuse et moins complexe ? Visiblement pas car la personne de contact à l'agence en douane de bpost m'a signalé assez laconiquement qu'il ne peut y avoir d'exceptions à la loi. Non mais vraiment ?"

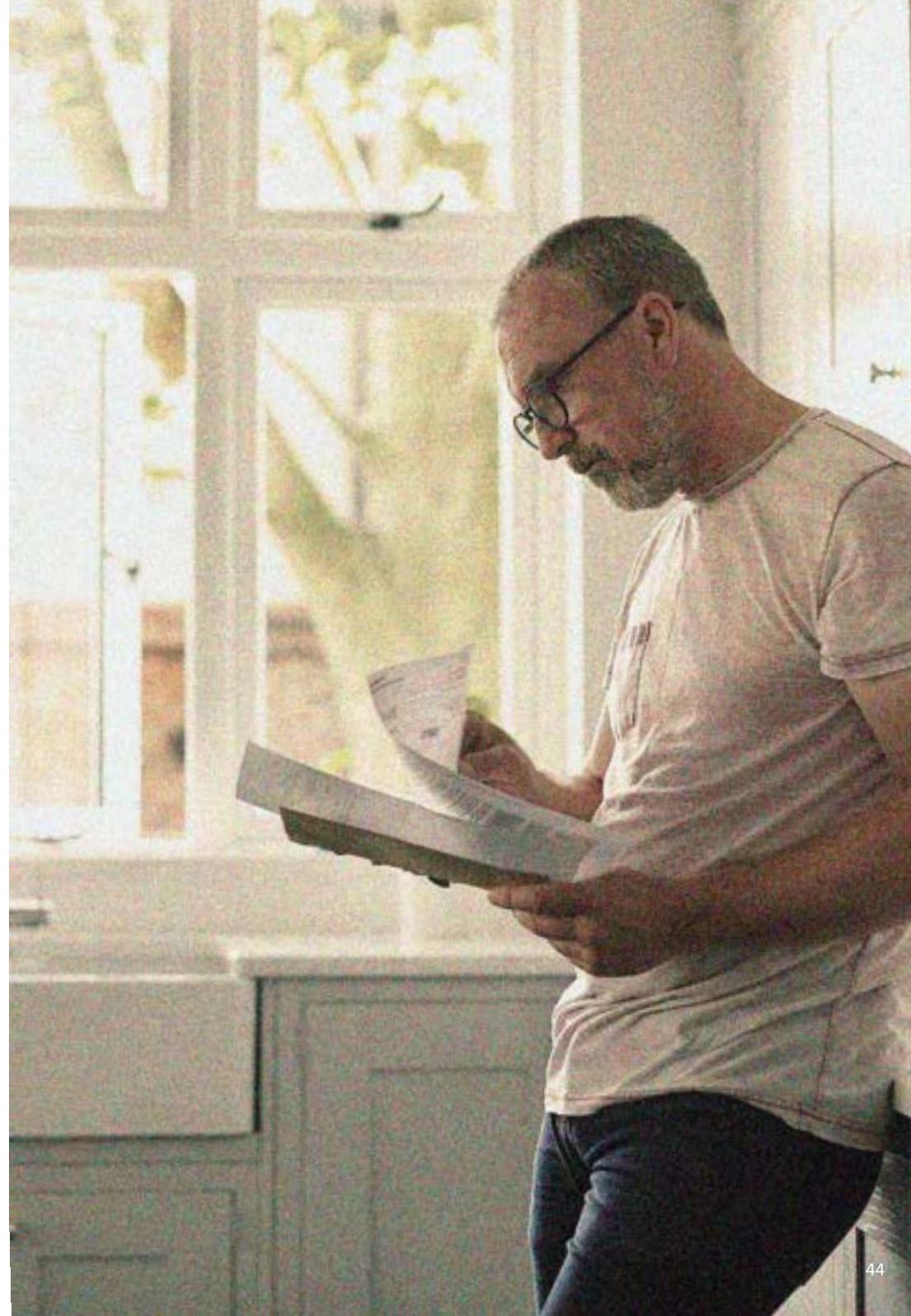
Résultat de la médiation : Sur base de la déclaration du plaignant, le colis a pu être traité comme un cadeau et distribué sans frais à son destinataire.

LE COURRIER POSTAL : ANALYSE ET RECOMMANDATIONS

Le nombre de plaintes relative à la distribution du courrier postal a fortement baissé au cours des dernières années. Les différents modes de communication de type électronique (courriels, réseaux sociaux, les applications de messagerie, les journaux numériques, ...) ont graduellement remplacé les lettres, la presse écrite, ... Néanmoins, il est important de consacrer une attention suffisante aux plaintes relatives aux envois ordinaires. Ceux-ci font partie intégrante du service postal universel tel que défini par le législateur et au sujet desquels des critères de qualité bien spécifiques ont été établis.

Nous constatons dans ces demandes de médiation que le courrier auquel il est généralement fait référence est un envoi qui revêt une importance non négligeable pour son expéditeur et/ou son destinataire. Il s'agit principalement de communications personnelles, de factures, de convocations des pouvoirs publics ou bien de campagnes d'information. **Il est important d'aborder ici à cet égard la fracture numérique. En effet, les personnes disposant de moins d'aptitudes numériques seront davantage tributaires pour leurs documents administratifs d'une réception correcte de leur courrier.** Et chaque expéditeur s'attend à ce que les lettres et les factures que celui-ci envoie, parviennent à bon port.

Quant au traitement des courriers recommandés, qui relèvent également du service universel, il requiert sans équivoque la plus grande vigilance et ne devrait souffrir d'aucune transgression. Selon le cas, l'usage de la recommandation, permettant de disposer d'une preuve du dépôt et de la réception d'un envoi, est en effet obligatoire ou vivement conseillé dans le cadre d'une procédure administrative, judiciaire, ou conflictuelle.



PLAINTES RELATIVES AU COURRIER POSTAL

	LETTRES	ENVOIS RECOMMANDÉS	PÉRIODIQUES	PRESSE QUOTIDIENNE	AUTRES	TOTAL
DISPARITION	202	122	37	31		392
ERREUR DANS LA DISTRIBUTION	172	117	7	12		308
DEMANDE DE DÉDOMMAGEMENT	34	44	5	1	35	119
RETARD	60	30	17	10		117
DISTRIBUTION INTERROMPUE	2	1	21	14	47	85
DÉVIATION DE COURRIER/CHANGEMENT D'ADRESSE	58	4	1			63
RENOI À L'EXPÉDITEUR	31	11	1	1		44
AVARIE	17	3	1	3	3	27
AUTRES	6	36	3		20	65
TOTAL	582	368	93	72	105	1.220

Les envois recommandés

Nous n'insisterons jamais assez sur l'importance que peut revêtir l'envoi recommandé : il s'agit d'un produit bien spécifique qui est généralement utilisé pour l'envoi de documents revêtant une grande importance. L'expéditeur a une preuve de l'envoi de sa correspondance et de la distribution à son destinataire approprié (ou son représentant autorisé) par le biais d'un contrôle d'identité ainsi que de la signature de l'ayant-droit. Il est donc important que le destinataire réceptionne son envoi recommandé à temps.

Il est impératif que toutes les étapes de la procédure d'envoi d'un courrier recommandé soient respectées : le scan correct du code à barres de l'envoi, le contrôle

de l'identité de la personne qui réceptionne l'envoi et la signature de l'ayant-droit légitime. Aucune négligence ne peut être tolérée pour ce type d'envoi.

Les 366 autres plaintes relatives à un envoi recommandé démontrent à souhait que ce type d'envoi correspond souvent à un mode de communication obligatoire, voire suggéré dans le cadre de l'une ou l'autre procédure. Nous recommandons donc à bpost de faire davantage d'efforts pour sensibiliser les facteurs aux procédures correctes de vérification d'identité et de distribution des envois recommandés, et à l'importance de les respecter.⁹

recommandation structurelle

l'ombudsman poste recommande à bpost de respecter avec rigueur la procédure prévue lors de la distribution d'un envoi recommandé tout en s'assurant de pouvoir apporter la preuve de la vérification de l'identité du destinataire.

situation concrète

Le client transmet un envoi recommandé dont il souhaite faire usage dans le cadre d'un conflit juridique. L'accusé de réception (AR) n'a néanmoins pas été correctement signé par le destinataire de l'envoi. L'envoi recommandé perd ainsi toute sa valeur et ne peut pas être utilisé par le client car celui-ci ne peut pas prouver au tribunal que l'envoi a bien été réceptionné en temps et heure par son destinataire. Il demande à bpost de lui fournir une preuve de réception de l'envoi litigieux, sans succès. L'usager postal remet ainsi très sérieusement en question la fiabilité et la qualité du service offert.

Résultat de la médiation : Lors d'une réunion de concertation, bpost a promis de fournir la preuve de la signature du destinataire de l'envoi litigieux.

situation concrète

La commune X envoie une mise en demeure par courrier recommandé à un de ses administrés pour un retard de paiement. Etant donné qu'aucun paiement n'y fait suite, un huissier est engagé par la commune afin de récupérer son dû avec, à la clé, des frais supplémentaires pour l'administré. Le destinataire conteste les frais supplémentaires et confirme à son administration communale qu'il n'a ni réceptionné, ni signé d'envoi recommandé alors que la commune est en possession d'une signature à titre d'accusé de réception.

Résultat de la médiation : L'enquête menée par le service de médiation a permis de déterminer que l'opérateur postal ne peut pas apporter la preuve de la distribution conforme de l'envoi recommandé. La signature est illisible et l'identité de l'ayant-droit n'a pas été vérifiée et la carte d'identité n'a pas été photographiée. Le facteur ne peut plus se souvenir des circonstances de la distribution de l'envoi. Le résultat de l'enquête a été communiqué à la commune X.

La distribution du courrier ordinaire

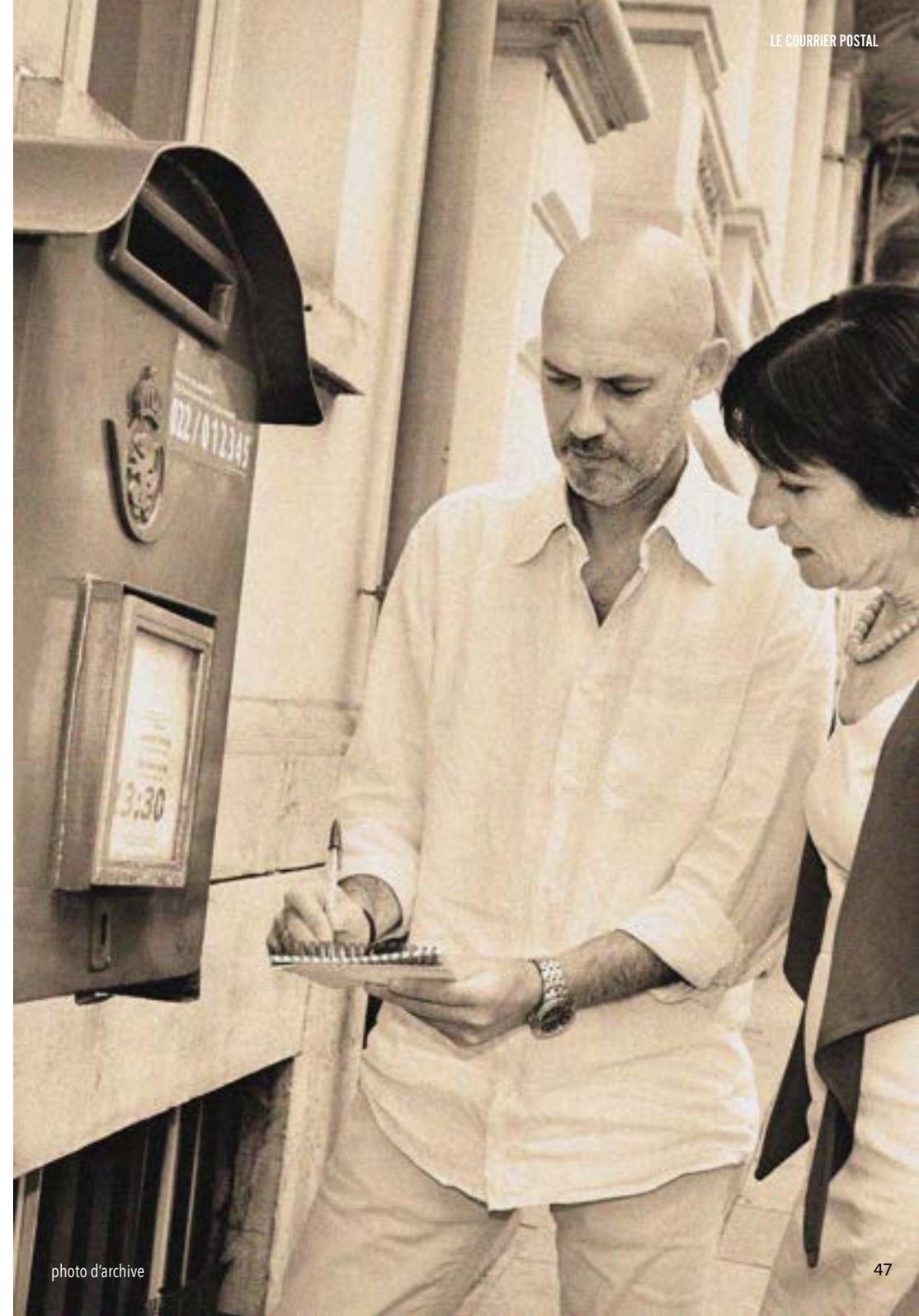
En ce qui concerne la distribution du courrier ordinaire, les plaintes les plus courantes concernent la perte de lettres lors de leur trajectoire dans le circuit postal et leur distribution à une adresse incorrecte. Ces problèmes peuvent s'éterniser et il n'est pas rare, dans ce type de dossiers de médiation, de voir l'utilisateur postal déposer plusieurs plaintes avant qu'une réelle amélioration ne se concrétise. Ce constat est principalement lié à la nature de ce type d'envois. En effet, les envois ordinaires ne sont pas traçables dans le circuit postal et bpost traite chaque jour des millions de lettres et autres envois postaux, qui sont tous traités dans l'un des cinq centres de tri de notre pays et partent ensuite le matin vers les bureaux de distribution. Ils ne sont pas munis de code à barres à même d'être scannés lors de leur dépôt, de leur tri, de leur transport et de leur distribution. En raison du volume des envois et de leur traitement, nous ne pouvons jamais réellement localiser l'endroit où se trouve une lettre particulière à un moment donné.

Certes, le nombre de plaintes relatives au courrier postal diminue, mais étant donné qu'il **relève du service postal universel pour tous les citoyens, le courrier postal mérite notre attention**. La distribution correcte reste importante. En effet, chaque expéditeur s'attend à ce que sa correspondance parvienne en temps et heure à son adresse de destination ; et pour les destinataires, la réception rapide et correcte de leur courrier est essentielle, même dans un marché de volume de courrier en net recul. Par conséquent, tout comme dans le rapport annuel 2021, le service de médiation

recommande d'étudier la pertinence de recourir à un timbre « prioritaire » permettant le suivi électronique d'un courrier ordinaire.

Le volume de courrier a, en effet, tendance à diminuer, mais il revêt souvent une importance non négligeable pour son expéditeur et/ou son destinataire. **L'opportunité offerte d'un traçage à un prix abordable du courrier Prior ne permettrait-elle pas à cet égard d'enrayer la baisse constante du volume de distribution du courrier postal ?** Cette option semble, par ailleurs, avoir été adoptée ou est en cours d'étude dans plusieurs autres pays européens, notamment, par exemple, par le biais d'un traçage via un code QR.

La non-réception répétée du courrier ordinaire peut indiquer un problème plus structurel au niveau du tri et/ou de la distribution elle-même. À cet égard, le suivi de la correspondance d'un destinataire ou la vérification du pré-tri par le chef d'équipe du bureau de distribution est certainement utile pour identifier la cause de la non-réception des envois ordinaires. Aborder la nature de la plainte avec le(s) facteur(s) peut révéler de nouveaux éléments (par exemple, un problème de boîte aux lettres ou de libellé d'adresse). Cela permettra également d'attirer l'attention du facteur sur la distribution correcte à cette adresse.



LA RELATION ENTRE L'USAGER POSTAL ET L'ENTREPRISE : ANALYSE ET RECOMMANDATIONS

Une demande de médiation introduite auprès de notre service comporte bien souvent deux volets : tout d'abord l'objet de la plainte concernant l'envoi postal proprement dit mais aussi une plainte spécifique relative au mécontentement formellement exprimé par le plaignant vis-à-vis du traitement de la plainte par l'opérateur postal concerné.

En 2022, 1.244 plaintes de cette nature ont été introduites auprès de notre service de médiation.

Il n'est, à priori, pas étonnant de constater un nombre aussi considérable de plaintes de ce type puisqu'un dossier est principalement introduit auprès de notre service lorsque le plaignant n'a pas reçu de réponse satisfaisante de l'opérateur postal ou déplore une absence de réaction de celui-ci. Il est donc utile de préciser que nous ne comptabilisons cette catégorie de plainte que si l'utilisateur postal le mentionne spécifiquement lors de l'introduction de son dossier.

Par ailleurs, il va sans dire que l'investissement dans un service à la clientèle performant entrainera nécessairement une baisse du nombre de plaintes en recours auprès de notre service. Ce faisant, l'entreprise investira tout naturellement dans l'amélioration de la relation de confiance avec son client.

TOP 3 DES FRUSTRATIONS DES USAGERS POSTAUX

1

548 PLAINTES

LE SERVICE À LA CLIENTÈLE N'APPORTE AUCUNE SOLUTION AU LITIGE

2

331 PLAINTES

LA COMMUNICATION AVEC L'OPÉRATEUR POSTAL EST COMPLIQUÉE ET LABORIEUSE – PARMIS CES PLAINTES :

- LE SERVICE À LA CLIENTÈLE NE RAPPELLE PAS L'USAGER POSTAL PAR TÉLÉPHONE OU NE REVIENT PAS VERS LUI PAR COURRIEL MALGRÉ UN ENGAGEMENT À CET ÉGARD FORMULÉ PAR L'ENTREPRISE : 104 PLAINTES
- LE SERVICE À LA CLIENTÈLE N'EST PAS JOIGNABLE : 88 PLAINTES

3

202 PLAINTES

LE PLAIGNANT EST SYSTÉMATIQUEMENT RENVOYÉ VERS SON EXPÉDITEUR POUR LE RÈGLEMENT DE SON LITIGE RELATIF À UN COLIS SANS AVOIR LA POSSIBILITÉ D'OUVRIR UNE ENQUÊTE AUPRÈS DE L'OPÉRATEUR POSTAL





Les droits du destinataire

Lorsque l'usager postal est confronté à un souci relatif à un colis, qu'il soit le destinataire ou l'expéditeur de l'envoi, il est souvent accompagné d'une charge émotionnelle d'une intensité à tout le moins égale au préjudice rencontré. Cette charge émotionnelle s'aggrave toutefois encore lorsque ce même usager postal est confronté à un souci d'accessibilité lorsqu'il souhaite introduire sa plainte auprès de l'opérateur postal concerné par son litige.

Nous avons recensé 202 situations en 2022 où la seule et unique action en termes de traitement de plainte par l'opérateur postal proposée au destinataire d'un envoi postal, était de renvoyer le plaignant vers son expéditeur pour le règlement de son litige. Ces plaintes ne font pas l'objet d'une enquête plus approfondie du service à la clientèle de l'opérateur postal concerné. Le plaignant est alors confronté à la fois au problème de la non-réception de son envoi ainsi qu'au refus de l'entreprise postale de lui venir en aide.

Le renvoi de la plainte à l'expéditeur est très souvent mentionné de manière explicite par les destinataires dans les litiges avec les sociétés suivantes : DPD, PostNL, bpost et GLS.

Le service de médiation souligne que, conformément au droit postal international et national¹⁰, tout utilisateur (expéditeur et destinataire) de services postaux a le droit d'ouvrir une enquête auprès de l'opérateur postal concerné par son litige. Une compensation réglementaire de l'opérateur postal devrait pallier les dispositifs de

responsabilité contractuelle lorsque ceux-ci ne peuvent s'appliquer.

En outre, les enquêtes du service de médiation ont démontré qu'il y a une série de situations dans lesquelles la décision du renvoi à l'expéditeur ne convient pas et pour lesquelles l'entreprise postale doit endosser une responsabilité. En voici quelques exemples :

- Une erreur a été commise par l'entreprise postale lors de la distribution de l'envoi : le colis a, par exemple, été distribué à une adresse erronée ;
- Un colis se trouve au point de retrait mais son destinataire n'a pas reçu d'avis de passage ou a reçu un avis de passage non conforme ;
- Un colis se retrouve "coincé" dans le réseau postal et doit être remis en circulation ;
- Le facteur n'a pas sonné lors de la livraison d'un colis ;
- L'outil de suivi numérique indique que le colis a été distribué mais le destinataire affirme n'avoir rien reçu. Dans ce type de situation, le renvoi vers l'expéditeur n'a pas de sens puisque ce dernier se basera sur l'information contenue dans l'outil de suivi numérique afin de déterminer s'il indemnise ou non le client.

Le service de médiation insiste depuis plusieurs années sur les droits du destinataire à l'ouverture d'une enquête auprès des entreprises postales. Et malgré une approche du secteur postal récemment davantage axée sur le destinataire/consommateur, l'absence de prise en compte des

droits du destinataire demeure un réel problème. C'est pourquoi nous maintenons notre position à ce sujet et répétons cette recommandation en 2022.

recommandation structurelle

ombudsman poste recommande au secteur postal de garantir les droits du destinataire en ouvrant une enquête à sa demande, en l'informant correctement et, dans certains cas qui le justifient, en lui versant un dédommagement financier pour le préjudice subi.

Les soucis d'accessibilité du service à la clientèle

88 usagers postaux déclarent en 2022 que le service à la clientèle de l'opérateur concerné est difficile à joindre. Malgré plusieurs tentatives, ceux-ci ne parviennent pas à joindre un représentant du service à la clientèle par téléphone voire ne reçoivent pas de réponse à leur plainte, soumise par courriel ou par le biais d'un formulaire de plainte en ligne.

L'impossibilité de pouvoir exprimer sa frustration en première ligne auprès des entreprises postales devient parfois tellement prégnante qu'il arrive que ce soit davantage l'aspect relationnel (avec l'entreprise) d'un litige que les plaignants choisissent d'accentuer dans leur récit. En effet, ceux-ci estiment alors que le souci qu'a rencontré leur colis devient secondaire par rapport au chemin de croix à parcourir pour se faire entendre auprès de l'opérateur postal.

Déclaration d'un plaignant (adressée à l'opérateur postal):

Vous indiquez dans votre courrier initial que je peux toujours vous contacter pour d'autres questions, mais c'est loin d'être le cas. Après une réponse de ma part, je reçois un message m'indiquant que le dossier a été fermé et que je dois retourner sur le site pour trouver comment vous joindre.

L'absence de réaction aux questions des usagers postaux dans le cadre d'un litige semble être la raison principale pour laquelle les plaignants nous adressent une demande de médiation. C'était d'ailleurs, dans la seconde partie de l'année, le type de plaintes le plus rencontré chez Mondial Relay. Cette communication défailante, au même titre que des solutions non abouties, ont dès lors initié l'intervention de plusieurs usagers auprès de notre service.



AVIS AU SECTEUR POSTAL

Le droit de rétractation relatif à l'achat d'étiquettes d'envoi en ligne

En 2022, ombudsman poste a reçu neuf plaintes concernant le remboursement d'étiquettes inutilisées créées en ligne par le consommateur.

Dans certains cas, l'envoi n'était plus nécessaire (résultant, par exemple, de l'annulation d'une vente entre deux particuliers), dans d'autres cas, il s'agissait de la saisie d'une adresse incorrecte ou d'un dysfonctionnement technique du site internet de bpost. Dans chacun de ces dossiers, l'entreprise a refusé de rembourser le consommateur. Le client frustré s'est alors adressé au service de médiation.

Il s'agissait ici principalement de déterminer si le droit de rétractation (il s'agit du droit dont bénéficie le consommateur, endéans les 14 jours de l'achat d'un produit ou d'un service, de revenir sur sa décision et d'annuler la commande sans frais, conformément au droit européen de la consommation et transposé en droit belge dans le livre VI du Code de droit économique) s'applique à ces services. En effet, le législateur a prévu un certain nombre d'exceptions où le commerçant peut refuser ce droit ; comme dans le cas des services déjà effectués, de services numériques et de produits personnalisés ; songeons, par exemple, aux vêtements ou bijoux personnalisés suivant des instructions spécifiques des consommateurs.

Dans ces dossiers, bpost s'appuie sur les exceptions prévues par le législateur, notamment les dispositions relatives aux produits personnalisés et aux services numériques. bpost s'appuie également sur un avis juridique externe soutenant cette position.

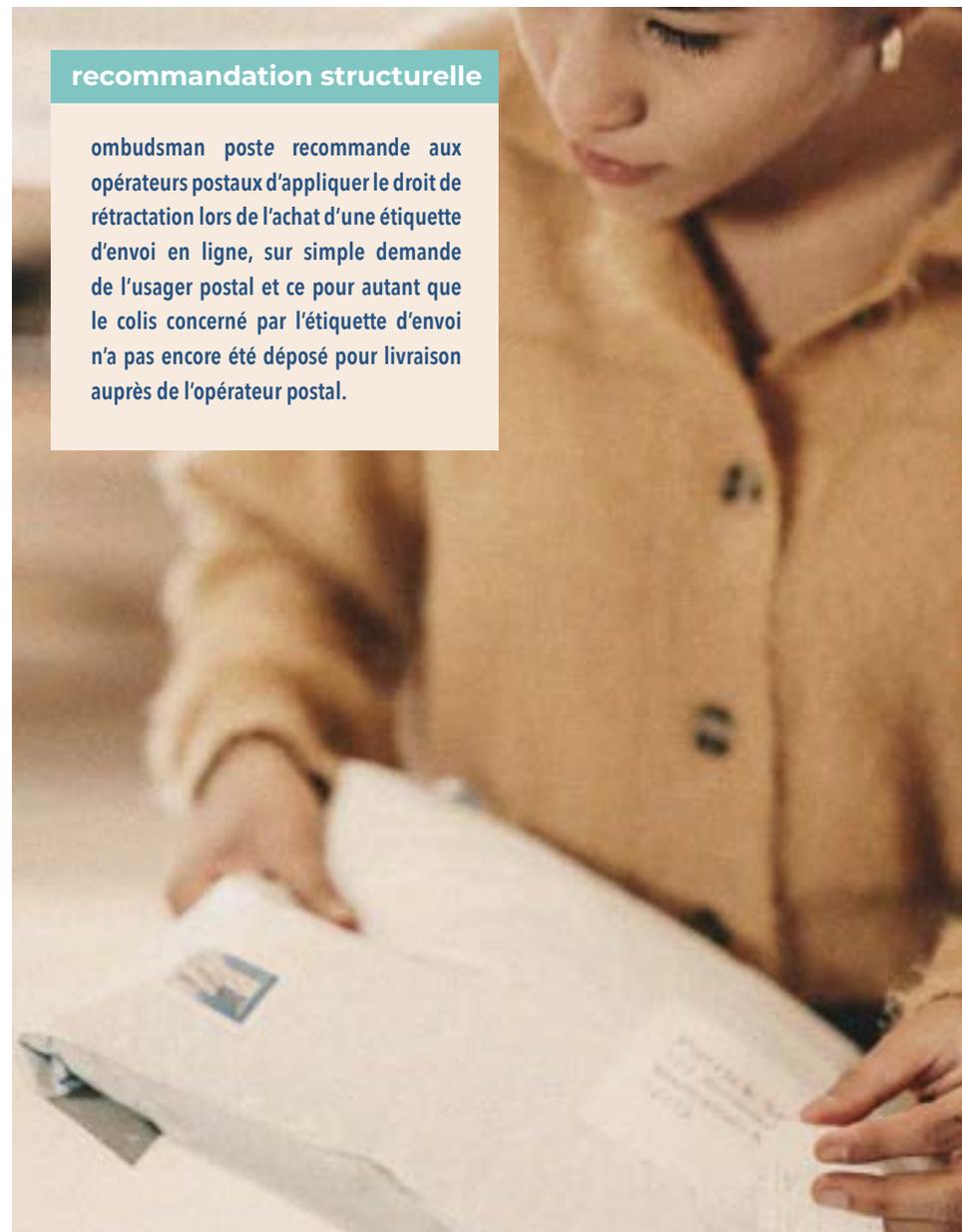
Les médiateurs ont néanmoins pris l'initiative de s'entretenir à ce sujet avec des experts du SPF Economie, qui ont toutefois émis un avis différent. Ils ont confirmé la position du service de médiation selon laquelle l'achat d'une étiquette d'expédition auprès d'une société postale doit être considéré comme l'achat d'un service de transport. Le SPF Economie conclut que les exceptions de la loi invoquées par bpost ne s'appliquent pas à ce service.

Le service de médiation a, en conséquence, adressé une recommandation à bpost dans chacun de ces dossiers, accompagnée d'une argumentation à l'avenant et d'une demande de remboursement de chacune des étiquettes litigieuses. bpost a entre-temps accepté d'effectuer un geste commercial dans tous ces dossiers à hauteur de la valeur de l'affranchissement payé. L'opérateur postal ne souhaite toutefois pas élargir ce geste commercial aux demandes en la matière qu'il reçoit du service à la clientèle.

Le droit de rétractation est un droit reconnu pour les consommateurs dans la législation européenne et nationale¹¹. **Partant du constat que plusieurs opérateurs postaux n'appliquent pas ce droit lors de l'achat d'une étiquette d'envoi en ligne, le service de médiation formule une recommandation à cet égard.**

recommandation structurelle

ombudsman poste recommande aux opérateurs postaux d'appliquer le droit de rétractation lors de l'achat d'une étiquette d'envoi en ligne, sur simple demande de l'utilisateur postal et ce pour autant que le colis concerné par l'étiquette d'envoi n'a pas encore été déposé pour livraison auprès de l'opérateur postal.



MOINS DE LITIGES EN APPEL, DAVANTAGE DE DOSSIERS DE NATURE PLUS COMPLEXE

Les dossiers traités par le service de médiation ont augmenté en complexité au cours des dernières années. Un facteur important est l'impact des nouvelles réglementations (européennes) dans divers domaines et l'essor du commerce électronique avec davantage de dossiers sur les expéditions traversant les frontières belges et européennes¹². Ces tendances exigent une expertise en matière d'enquête de médiation afin de parvenir à un accord à l'amiable.

L'exemple le plus récent est celui des directives douanières que les opérateurs postaux doivent appliquer aux colis en tant qu'agence en douane. A cet égard, une proportion importante des achats en ligne est effectuée dans des boutiques en ligne situées en dehors de l'Union européenne. Depuis juillet 2021, le législateur européen a prévu un nouveau système permettant aux consommateurs de s'acquitter de leur TVA et d'autres coûts lors de l'achat des marchandises en ligne sur la plateforme de vente. Comme pour la plupart des systèmes, il y a eu des problèmes au démarrage, de sorte que le service de médiation a reçu un grand nombre de dossiers relatifs aux frais de dédouanement au cours du second semestre de 2021 et au début de 2022. Bien que les nouvelles règles soient désormais beaucoup plus établies et que l'afflux de plaintes de ce type ait diminué, les destinataires de colis en provenance de l'extérieur de l'Union Européenne continuent de nous interroger sur

l'application de la législation douanière, souvent sur des questions très spécifiques. Dans quelle mesure un cadeau dans le cadre d'une relation commerciale, un envoi unique d'une ONG, une médaille pour des exploits sportifs ou même une œuvre d'art peuvent-ils bénéficier des exceptions prévues par le législateur pour les colis-cadeaux ? Comment le code des douanes définit-il les "biens d'usage personnel" ? Nos collaborateurs doivent dès lors de plus en plus se spécialiser dans le travail effectué par les entreprises postales pour le compte du SPF Finances dans le cadre de la perception des droits de douane et de la TVA.

Une autre évolution, moins récente, est le changement de la législation en matière de responsabilité. Alors que l'opérateur postal universel était autrefois presque totalement exonéré de responsabilité, il existe désormais différents régimes de responsabilité : pour les envois nationaux et internationaux, pour les envois relevant des services postaux universels et ceux relevant des services commerciaux ainsi que des dispositions législatives qui varient selon le mode de transport. Le régime de responsabilité pour les colis internationaux nécessite également une enquête et une médiation approfondies.



situation concrète

Un colis (assuré pour une valeur de 100€) contenant des cadeaux pour des enfants est envoyé à partir de la Pologne à destination d'un membre de sa famille en Belgique. Le destinataire du colis voit tout d'un coup sur l'outil de suivi en ligne le poids de son colis passer de 2,8 kg à 280 kg. L'envoi ne lui parvient pas et le destinataire est informé par le service à la clientèle de l'entreprise postal concernée que le colis était trop lourd. Une enquête menée par le service de médiation a pu déterminer qu'une erreur a été commise au sein du centre de tri en Belgique : le poids a été modifié erronément et l'envoi a disparu depuis sans laisser de traces.

Résultat de la médiation : L'opérateur postal belge a dédommagé l'opérateur postal polonais conformément au contrat liant les deux entreprises. L'opérateur postal polonais dédommage l'expéditeur pour la valeur assurée : c'est-à-dire 100€. Le destinataire nous a fait savoir que le membre de sa famille a renvoyé un nouveau colis.



Outre les dispositions prévues dans la législation postale, une personne lésée peut également bénéficier de droits issus du droit de la consommation, ce qui rend le traitement d'une plainte plus complexe, car un plaignant ayant un problème similaire n'a pas toujours les mêmes droits. Un consommateur qui n'a pas reçu sa commande peut demander une compensation extracontractuelle à l'entreprise postale s'il s'agit de certains envois. Dans le cas d'un envoi recommandé, une personne lésée qui peut prouver le préjudice subi peut recevoir jusqu'à cinquante fois le coût de l'affranchissement majoré des frais de recommandation, mais uniquement s'il s'agit d'un envoi recommandé national. Ces taxes et les seuils indiqués ne s'appliquent que lorsque les colis ont été envoyés dans le cadre d'un service postal universel, ce qui signifie en pratique : lorsque l'entreprise a inclus ce type d'envoi dans ses conditions générales de service universel (cela ne concerne que bpost).

En ce qui concerne la responsabilité contractuelle, nous pouvons conseiller un consommateur sur ses droits en cas de non-réception de la commande à l'encontre du vendeur, mais les dispositions du droit de la consommation (droit à un envoi de remplacement ou à un remboursement du prix d'achat) ne s'appliquent qu'aux transactions entre un consommateur privé et un vendeur professionnel. La responsabilité d'une transaction entre deux particuliers est alors renvoyée aux dispositions générales du code civil, qui sont plus difficiles à mettre en œuvre.

Notre service est chargé du volet postal de l'enquête, mais en ce qui concerne les solutions à rechercher avec le vendeur professionnel, nous renvoyons le plaignant à d'autres services de médiation, tels que le Service

de Médiation pour les Consommateurs, le Centre Européen des Consommateurs et l'Ombudsman du Commerce.

Une personne lésée à la recherche d'une solution à son litige en perd parfois son latin dès lors que les droits dont il bénéficie diffèrent selon une situation ou un produit spécifique, et que plusieurs services peuvent être compétents pour une même plainte. En ce qui concerne ce dernier point, ombudsman poste a pris parole avec d'autres services de médiation : le Service de Médiation pour le Consommateur, le Centre Européen des Consommateurs et l'Ombudsman du commerce.

Si un litige relatif à un achat en ligne nécessite une enquête et une médiation simultanément dans le secteur postal et chez le vendeur professionnel, les résultats de l'enquête sont échangés entre les services de médiation afin de parvenir à une solution à l'amiable optimale. Il est important de préciser que ce n'est qu'après l'accord explicite du consommateur que ce type d'échanges entre les différents services de médiation peut être effectué.



situation concrète

Un consommateur achète une lampe de poche auprès d'un commerçant en ligne français d'une valeur de 89€. L'outil de suivi en ligne indique que le colis a été distribué dans la boîte aux lettres. Notre plaignant nous informe qu'il n'a pas réceptionné l'envoi litigieux. L'expéditeur refuse de dédommager son client car l'outil de suivi mentionne que le colis a été distribué. L'opérateur postal renvoie le plaignant vers son expéditeur sans pour autant entamer l'ouverture d'une enquête. L'utilisateur postal s'adresse à notre service et nous signale également que les dimensions du colis sont telles qu'il est impossible de le faire passer par la fente de la boîte aux lettres.

Résultat de la médiation : L'opérateur postal admet qu'il ne peut pas prouver que le colis a été distribué de manière conforme. Le consommateur peut sur base de cet élément faire valoir ses droits auprès du commerçant français. On lui conseille également de prendre contact avec le CEC si le commerçant ne se monte pas coopératif. Le consommateur nous annoncera par la suite que le vendeur professionnel lui a fait parvenir un colis de remplacement.

OMBUDSMAN POSTE

ombudsman poste est un organe fédéral et indépendant, créé par la loi du 21 mars 1991¹³, et compétent, depuis février 2007¹⁴, pour toutes les entreprises du secteur postal actives sur le territoire belge.

En sa qualité d'instance de recours, le service de médiation doit examiner toutes les plaintes des utilisateurs ayant trait¹⁵ :

- Aux activités de bpost, à l'exception de :
 1. plaintes qui relèvent de la compétence d'une autre commission sectorielle indépendante des litiges ou d'un autre médiateur indépendant ;
 2. plaintes concernant des produits et services offerts par bpost en sous-traitance de tiers.
- Aux activités postales des entreprises visées au §1er, 2° et 3°, du présent article.

Chacun peut adresser une demande de médiation auprès de notre service : un particulier, une entreprise, une association, une organisation, ... qu'il soit expéditeur ou destinataire et pour autant que le litige concerne une entreprise qui est active dans le secteur postal en Belgique et qu'une plainte ait été introduite, au préalable, auprès de l'entreprise concernée selon la procédure interne de cette dernière.

ombudsman poste ne possède pas de personnalité juridique mais est rattaché administrativement à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications avec lequel une convention a été conclue qui garantit non seulement le bon fonctionnement mais aussi l'indépendance du service.

ombudsman poste dispose d'un cadre de personnel de 14 gestionnaires de dossiers et de 2 Médiateurs.

ombudsman poste est financé par le secteur postal. Ce financement s'opère selon une formule fixée par la loi, où l'on tient compte du nombre de plaintes à l'égard d'une entreprise pour définir sa redevance. Seules sont concernées les entreprises qui ont fait l'objet de plus de 12 plaintes annuelles recevables auprès de notre service et réalisant un chiffre d'affaires de plus de 500.000€.

En ce qui concerne le budget du Service de Médiation, la loi du 21 mars 1991 prévoit en son article 45ter, §8 que : « Les Médiateurs soumettent, chaque année, le projet de budget d'ombudsman poste à l'avis du comité consultatif pour les services postaux. Le budget d'ombudsman poste figure distinctement au budget de l'IBPT. »

Les procédures, les obligations et les contrôles qui valent pour les administrations publiques sont intégralement d'application pour ombudsman poste.



ÉVOLUTION DU BUDGET

	2022	2021	2020
BUDGET TOTAL	€2.752.680	€2.599.490	€2.331.900
PERSONNEL	€2.207.180	€2.063.690	€1.796.100
FRAIS DE FONCTIONNEMENT	€475.500	€445.800	€402.800
INVESTISSEMENTS	€70.000	€90.000	€115.000

ÉVOLUTION DES DÉPENSES

	2022	2021	2020
BUDGET TOTAL	€2.304.879	€2.065.656	€1.967.438
PERSONNEL	€ 2.121.213	€1.879.832	€1.776.960
FRAIS DE FONCTIONNEMENT	€177.190	€169.169	€150.074
INVESTISSEMENTS	€6.476	€16.655	€40.404

LE RÉSEAU DU MÉDIATEUR POSTAL

Les services de médiation collaborent

Le médiateur postal est membre de [ombudsman.be](https://www.ombudsman.be), le réseau belge des médiateurs. Chaque médiateur faisant partie du réseau enquête de manière indépendante et objective sur les plaintes en vue de trouver une solution au litige.

Tous les médiateurs membres du réseau appliquent les mêmes 10 principes dans l'esprit de la mission qui leur est assignée et jouissent d'une collaboration de qualité, en ce compris le renvoi des plaintes si elles relèvent de la compétence d'un autre médiateur.

En ce qui concerne un litige relatif à l'achat et au transport dans un contexte B2C, la coopération avec ombudsman poste, le Service de Médiation pour le Consommateur, le Centre européen des consommateurs et l'Ombudsman du commerce a été approfondie. Si le consommateur le souhaite, les résultats d'une enquête de médiation spécifique peuvent être partagés avec un autre médiateur.

Le Service de Médiation pour le Consommateur et un rigoureux travail de médiation

Les consommateurs et les entreprises souhaitant résoudre un litige rapidement, à moindre coût et de manière accessible peuvent s'adresser à 15 entités



qualifiées de règlement extrajudiciaire, parmi lesquels on retrouve 10 Médiateurs. Chaque entité agit comme un intermédiaire indépendant et impartial dans son secteur.

La grande majorité des consommateurs et des entreprises s'adressent directement au service de médiation compétent pour leurs litiges. Les litiges résiduels, c'est-à-dire ceux qui ne relèvent pas de la compétence d'une entité spécifique, sont traités par le Service de Médiation pour le Consommateur. Celui-ci constitue en effet l'ultime point de référence pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation en Belgique.

Le Service de Médiation pour le Consommateur (SMC) veut agir en tant que guichet unique pour les REL (règlement extrajudiciaire des litiges), pour les consommateurs et les entreprises. Toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation est réceptionnée par le SMC. Après une analyse approfondie, celle-ci est transmise à l'entité qualifiée compétente en la matière, tel ombudsman poste. En définitive, le SMC traite l'ensemble des litiges de consommation réceptionnés n'ayant pas pu être transférés à une autre entité qualifiée. Il s'agit ici de litiges résiduels.

Ensemble, les Médiateurs¹⁶ des secteurs régulés et le Service de Médiation pour le Consommateur démontrent leur utilité. En 2022, un total de 76.202 dossiers ont été introduits. 30.966 dossiers recevables ont fait l'objet d'une enquête qui a donné lieu à un règlement à l'amiable dans 23.269 dossiers. Une procédure engagée auprès d'un service de médiation dure en moyenne 53 jours¹⁷.

Rapide, gratuit et efficace

Afin de donner au travail du Médiateur une assise plus élargie et de mieux faire connaître ce dernier auprès du grand public, les médiateurs de secteurs régulés ont publié un mémorandum¹⁸ avec six points d'attention :

- Chaque entité qualifiée doit couvrir l'ensemble du secteur pour lequel cette dernière est compétente
- Le Service de Médiation pour le Consommateur fait office de guichet unique
- Les recommandations du Médiateur doivent pouvoir agir comme caisse de résonance
- La procédure de règlement extrajudiciaire des litiges doit être mieux connue du grand public
- La procédure de désignation et nomination des Médiateurs doit être respectueuse des délais imposés
- Un débat constructif est nécessaire afin de garantir une interface efficace entre la justice et l'économie

Les médiateurs sont déterminés à poursuivre leurs efforts pour promouvoir et optimiser le paysage de la résolution extrajudiciaire des litiges.

LEXIQUE

AGD&A : Administration générale des Douanes et Accises, service au sein du SPF Finances, compétent pour la perception des taxes.

Colis : paquet répondant aux caractéristiques d'un envoi postal tel que défini à l'article 2, 7° de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux.

Contrat de Gestion / Accord de Gestion : convention écrite conclue entre l'État belge et bpost et relative aux critères de qualité du service postal universel et des services d'intérêt économique général et publié dans un arrêté royal.

Dernier kilomètre/ « Last Mile » : la dernière partie du processus de livraison d'un colis postal.

Envoi postal : « un envoi portant une adresse sous une forme définitive dans laquelle il doit être acheminé par le prestataire de services postaux et dont le poids n'excède pas 31,5 kg » (article 2, 7° de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux).

Envoi recommandé : envoi défini à l'article 2, 9° de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux : « un service garantissant forfaitairement contre les risques de perte, vol ou détérioration et fournissant à l'expéditeur, le cas échéant à sa demande, une preuve de la date du dépôt de l'envoi postal ou de sa remise au destinataire ».

Formalités douanières : l'activité des services de douane ou de l'agence en douane de l'entreprise postale qui consiste à identifier l'origine et la valeur du contenu du colis afin de déterminer la valeur de l'impôt douanier et les éventuels coûts additionnels.

Frais de douane : l'impôt douanier calculé majoré des frais administratifs et de la TVA.

Import One Stop Shop (IOSS) : le guichet unique à l'importation (IOSS) permet aux consommateurs européens de ne plus avoir à payer la TVA au moment où les marchandises sont importées dans l'UE. Ce sont les vendeurs et les plateformes en ligne qui perçoivent, déclarent et paient la TVA aux autorités fiscales de l'UE dans ce système.

Inbound : envois internationaux qui entrent dans notre pays.

Opérateur postal : « toute entreprise qui fournit un ou plusieurs services postaux » (article 2, 2° de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux).

Outbound : envois internationaux qui quittent notre pays.

Outil de suivi du colis (Track&Trace) : outil en ligne permettant au prestataire de services postaux d'autoriser ses clients à suivre l'acheminement de ses envois à l'aide d'un code-barres.

Service postal universel : l'ensemble des services postaux tel que défini dans la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux : « Art. 15. §1. Le service postal universel comprend les prestations suivantes : 1° la levée, le tri, le transport et la distribution des envois postaux jusqu'à 2 kg ; 2° la levée, le tri, le transport et la distribution des colis postaux prestés au tarif unitaire jusqu'à 10 kg ; 3° la distribution des colis postaux prestés au tarif unitaire reçus d'autres États membres et pesant jusqu'à 20 kg ; 4° les services relatifs aux envois recommandés et aux envois à valeur déclarée. Le service postal universel comprend aussi bien les services nationaux que les services transfrontières. »

Services postaux : « services qui consistent en la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux, excepté la prestation de services postaux par la personne physique ou morale qui est à l'origine de l'envoi du courrier » (article 2, 1° de la loi du 26 janvier 2018).

UPU : Universal Postal Union (Union Postale Universelle) : institution spécialisée de l'ONU qui établit des normes devant servir de réglementation internationale relative, notamment, aux responsabilités qui incombent aux opérateurs postaux.

NOTES

1 Arrêté royal du 16 février 2015 précisant les conditions auxquelles doit répondre l'entité qualifiée visée au livre XVI du code de droit économique

2 Article 5 1° de l'arrêté royal du 16 février 2015 précisant les conditions auxquelles doit répondre l'entité qualifiée visée au livre XVI du code de droit économique

3 Article 43ter, §4 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, en référence à la norme CEN 14012.

4 Il y a actuellement 2 autres détenteurs de licence qui proposent des services postaux sur une portion limitée du territoire.

5 Les colis relevant du secteur postal, d'un poids maximal de 31,5 kg, et les réglementations nationales y afférentes sont définies dans la loi du 26 janvier 2018, article 2, 2°.

6 Article 23 de la Section K de l'UPU Parcel Manual

7 Article 16, §1 de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux.

8 <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32009R1186&from=nl#d1e2901-23-1>

9 Article 9 de l'Arrêté royal du 14 mars 2022 relatif aux services postaux

10 Article 3, §1, 2° de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux

11 Articles 45-53 du Livre VI du Code de droit économique

12 Règlement d'Exécution (UE) 2020/194 de la Commission du 12 février 2020 portant modalités d'application du règlement (UE) no 904/2010 du Conseil en ce qui concerne les régimes particuliers applicables aux assujettis qui fournissent des services à des personnes non assujetties et qui effectuent des ventes à distance de biens et certaines livraisons intérieures de biens (tel que modifié par le Règlement d'Exécution [UE] 2020/1318 de la Commission)

13 Article 43ter, §1 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques

14 Loi du 21 décembre 2006 portant des dispositions diverses en vue de la création du service de médiation pour le secteur postal et modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques

15 Article 43ter, §3 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

16 Énergie, services financiers, télécommunications, voyageurs ferroviaires, services postaux et assurances

17 En raison de l'énorme augmentation en 2022 du nombre de dossiers auprès du médiateur énergie, le délai de traitement moyen d'un dossier énergie s'élevait à 179 jours.

18 Vous pouvez consulter le mémorandum [ici](#).

Chaque année, le Service de Médiation publie un rapport d'activités établi en application de l'article 46 de la Loi du 21 mars 1991.

Il est transmis au Ministre compétent pour le secteur postal, au Ministre qui a la protection des consommateurs dans ses attributions et aux Chambres législatives. Il est également envoyé à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications et aux fournisseurs de services postaux actifs sur le marché belge. Un exemplaire est par ailleurs déposé à la Bibliothèque royale de Belgique.

Ce rapport est à la disposition du public via notre site internet www.ombudsmanposte.be. Un exemplaire imprimé peut être envoyé gratuitement sur simple demande.

Editeur responsable :

Paul De Maeyer, Médiateur/Ombudsman
Katelijne Exelmans, Ombudsvrouw/Médiatrice

Layout:

Graphic Design Slangen
www.graphicdesignslangen.com