

## LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL RECOMMANDE AUX ENTREPRISES DU SECTEUR :

- ▶ 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.
- ▶ De garantir et faciliter l'accessibilité de leurs services à la clientèle afin que chaque usager postal puisse rapidement obtenir l'information souhaitée, signaler un problème et obtenir un suivi approprié à sa plainte.

## LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL RECOMMANDE À BPOST :

### EN CE QUI CONCERNE L'ENVOI DE COLIS

- ▶ D'apporter des améliorations opérationnelles internes afin de pouvoir localiser les colis égarés dans le circuit postal.
- ▶ D'optimiser les canaux de communication de son agence en douane avec le destinataire et de réduire les délais de dédouanement.
- ▶ Lors de l'achat d'une étiquette d'envoi au guichet, d'informer de manière détaillée le client sur tous les produits d'envoi et les modalités qui leurs sont associées et en ce compris l'option de valeur assurée.
- ▶ De permettre le suivi numérique des colis retournés dans le cadre de transactions issues du commerce en ligne jusqu'à leur remise à l'expéditeur/vendeur.

### EN CE QUI CONCERNE LA DISTRIBUTION DU COURRIER POSTAL

- ▶ De procéder à une enquête approfondie lorsque des soucis de distribution du courrier récurrents et structurels surviennent, suivie de mesures appropriées durant une période jugée nécessaire afin de rétablir la qualité du service.
- ▶ De respecter avec rigueur la procédure prévue lors de la remise d'un envoi recommandé tout en s'assurant de pouvoir apporter la preuve de la vérification de l'identité du destinataire.

Le Rapport Annuel est disponible dans son intégralité sur : [www.smspo.be](http://www.smspo.be)  
 Éditeur Responsable: Paul De Maeyer, Médiateur / Ombudsman  
 Katelijne Exelmans, Ombudsvrouw / Médiatrice  
 Layout : Graphic Design Slangen



# S M S P O M P S

SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL  
 OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR

**9.153** DEMANDES DE MÉDIATION EN 2020

**3.647**  
 DEMANDES DE MÉDIATION RECEVABLES

**5.506**  
 DEMANDES DE MÉDIATION IRRECEVABLES

### PLAINTES RECEVABLES \*

\*3.647 DEMANDES DE MÉDIATION RECEVABLES ONT GÉNÉRÉ 10.044 PLAINTES



**4.863**  
 PLAINTES RELATIVES AUX COLIS



**2.274**  
 PLAINTES RELATIVES AU COURRIER POSTAL



**2.740**  
 PLAINTES RELATIVES À LA RELATION ENTRE L'USAGER POSTAL ET L'ENTREPRISE



**167**  
 DIVERS

**10.044** NOUVELLES PLAINTES RECEVABLES À TRAITER EN 2020

+ 1.420 PLAINTES REPORTÉES DE 2019 À 2020

**11.464**  
 PLAINTES À TRAITER EN 2020

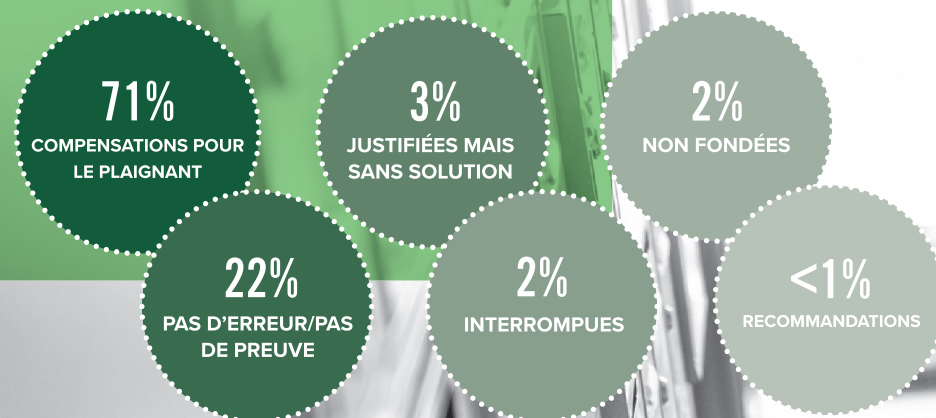
9.975 PLAINTES CLÔTURÉES EN 2020

1.489 PLAINTES REPORTÉES À 2021

\* Chaque plainte est codifiée sur la base de la norme CEN 14012 et doit être enregistrée selon cette dernière. Une seule demande de médiation peut, dès lors, comporter plusieurs plaintes pour autant que le plaignant le mentionne explicitement dans sa demande. Il y a, en moyenne, 3 plaintes par demande de médiation.

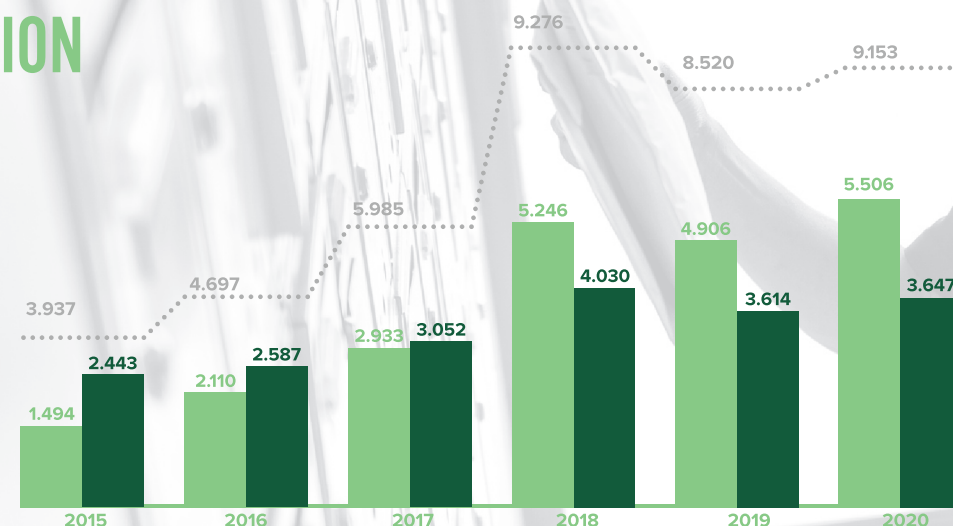
## RÉSULTATS DE LA MÉDIATION : 9.975 PLAINTES CLÔTURÉES EN 2020

La mission principale du Service de Médiation pour le Secteur Postal consiste en l'atteinte d'un accord à l'amiable entre les parties prenantes à un litige postal. 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 Service de Médiation pour le Secteur Postal est, à cet égard, un élément déterminant. En effet, si les parties ne parviennent pas à conclure un accord, le Service de Médiation pour le Secteur Postal se prononcera dans un cadre légal et, le cas échéant, sur la base des conditions générales de l'entreprise concernée. En outre, le Médiateur peut se prononcer sur la base de l'équité si celui-ci le juge approprié.

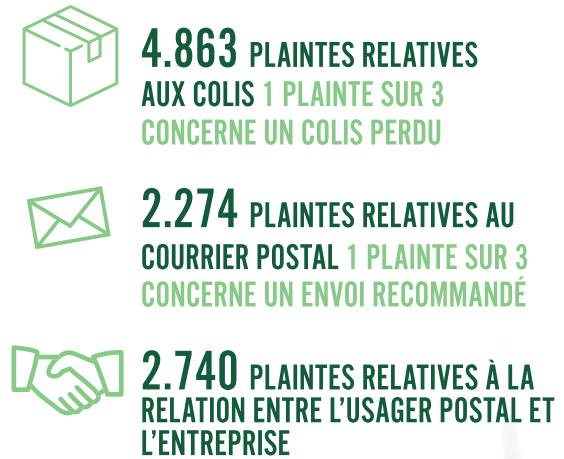


## EVOLUTION DES DEMANDES DE MÉDIATION

■ IRRECEVABLES  
■ RECEVABLES  
■ TOTAL



## PLAINTES RECEVABLES EN 2020



## UNE REMARQUABLE PRESTATION DU SECTEUR POSTAL EN 2020

La crise liée à la pandémie COVID-19 et les mesures qui ont été prises par le gouvernement dans la foulée ont contribué à une augmentation considérable du nombre de colis traités dans un contexte d'évolution exponentielle du nombre de transactions issues du commerce en ligne. Les plaintes relatives aux colis ont suivi cette tendance avec une augmentation du nombre de plaintes de 10% sans comparaison aucune avec l'ampleur de la croissance exponentielle enregistrée par les opérateurs postaux.

Parallèlement, le Service de Médiation pour le Secteur Postal a constaté une baisse sensible du nombre de litiges relatifs à la distribution d'un colis ou d'une lettre au domicile du destinataire, la dernière étape cruciale du processus postal. La tâche professionnelle d'un facteur ou d'un coursier, qui consiste à distribuer un colis à son destinataire, a été fortement marquée en 2020 par le contexte de la pandémie et les mesures prises en conséquence. Outre l'obligation du respect de la distanciation sociale avec les collègues et les usagers postaux, les volumes exceptionnels de colis traités par les opérateurs postaux et les charges de travail conséquentes ont fortement contribué à la pénibilité de la fonction de livreur en 2020.

*Les facteurs, les coursiers et, par extension, l'ensemble des collaborateurs du secteur postal ont effectué un travail remarquable en 2020.*

## 9 PROPOSITIONS EN VUE D'OPTIMALISER LE SERVICE POSTAL UNIVERSEL

L'année 2020 et le contexte ambiant de pandémie a confirmé l'aspect primordial du service postal universel. Le Service de Médiation pour le Secteur Postal énonce, à cet égard, 9 propositions visant à optimiser le service postal universel.

- 1 Une solution à long terme aux problèmes de distribution de courrier récurrents.
- 2 Une accessibilité suffisante aux boîtes aux lettres rouges, aux bureaux de poste et à tous les autres services assurés par l'opérateur postal.
- 3 Une base légale pour la hauteur des compensations pour certains produits de base nationaux.
- 4 La communication proactive des différents modes d'envoi et leurs caractéristiques ainsi que l'option de l'envoi d'un colis dont la valeur est assurée.
- 5 Le respect de la procédure prévue lors de la distribution d'un envoi recommandé.
- 6 Un meilleur encadrement des délais d'envoi des faire-part de décès.
- 7 Un timbre Prior permettant le suivi d'un envoi.
- 8 Le maintien des efforts permettant le tri et la distribution des envois présentant une légère erreur dans le libellé de l'adresse.
- 9 La publication par le prestataire du service postal universel des chiffres de plainte officiels.