

Rapport annuel 2013

**Service de Médiation
pour le secteur postal**

SMSPO  **OMPS**



Rapport annuel 2013

Service de Médiation pour le secteur postal

Rue Royale 97 boîte 14
1000 Bruxelles
www.smspo.be



service de médiation pour le secteur postal
ombudsdienst voor de postsector



Pour toute information ou plainte

Via le site Internet www.smspo.be

Par courriel	Français	info@smspo.be
	Nederlands	info@omps.be
	Deutsch/English	info@omps.be

Par courrier Rue Royale 97 boîte 14
1000 Bruxelles

Par téléphone 02 221 02 30 (*Français*)
02 221 02 20 (*Nederlands*)
02 221 02 22 (*Deutsch/English*)

Par télécopie 02 221 02 44

Visite Les bureaux sont accessibles au public les jours ouvrables
sans interruption de 9h à 16h ou sur rendez-vous.
Rue Royale 97
2^{ème} étage
1000 Bruxelles
(itinéraire sur le site Internet)

Le traitement d'un dossier est gratuit.

Liste des tableaux

Colis et paquets	20
Les relations avec les clients	23
Envois ordinaires	36
Envois recommandés	37
Quotidiens	38
Périodiques	38
La réglementation	39
L'accessibilité du réseau	40
Les services financiers et autres services publics de BPOST	40
Les activités commerciales de BPOST	41
Plaintes qui ne relèvent pas de nos compétences	42
Chiffres globaux 2013	45
Chiffres globaux 2013 par langue	46
Répartition des nouvelles plaintes en 2013 par catégorie	47
Plaintes écrites par entreprise	47
Aides directes par entreprise	48
Les résultats	52
Evolution annuelle du nombre de plaintes	73
Evolution du 01/01/1993 au 31/01/2007 - Service de médiation auprès de LA POSTE	73
Evolution générale du 01/02/2007 au 31/12/2013 - Service de Médiation pour le secteur postal	73
Total du 01/01/1993 au 31/12/2013	73
Mode d'introduction	74
Les plaintes par rubrique	74
Les plaintes irrecevables	76
Clôture des plaintes recevables	78
Evolution du 01/01/1993 au 31/01/2007 - Service de médiation auprès de LA POSTE	78
Evolution générale du 01/02/2007 au 31/12/2013 - Service de Médiation pour le secteur postal	78

Table des matières

<i>POUR TOUTE INFORMATION OU PLAINTÉ</i>	5
<i>L'ÉQUIPE DU SERVICE DE MÉDIATION</i>	8
<i>LE FIL ROUGE: « ENTREPRISES ET SERVICE DE MÉDIATION, DES PARTENAIRES VISANT UN MÊME OBJECTIF : LA QUALITÉ »</i>	10
1^{ère} partie	
La qualité des services dans un marché libéralisé et les relations avec les clients	12
Le contexte	13
Les plaintes	20
2^{ème} partie	
La qualité des services universels et publics	26
Le contexte	27
Les plaintes	36
3^{ème} partie	
Les activités du Service de Médiation en chiffres	44
Les plaintes à traiter	45
Les résultats	52
4^{ème} partie	
Conclusions générales	54
Suivi du rapport annuel 2012 et des problèmes de 2013	55
5^{ème} partie	
L'avenir du Service de Médiation pour le secteur postal	62
6^{ème} partie	
Annexes	66
Les principes de base d'un ombudsman/médiateur	67
Champ d'intervention et missions du Service de Médiation pour le secteur postal	68
La norme CEN 14012	70
Textes légaux utilisés	71
Evolution annuelle du nombre de plaintes	73
Mode d'introduction	74
Les plaintes par rubrique	74
Les plaintes irrecevables	76
Clôture des plaintes recevables	78
Déclaration commune du Service Public Fédéral Finances et de BPOST	79



« J'aimerais cordialement remercier mes collaborateurs pour leur engagement permanent. Grâce à leur capacité d'écoute et à leur motivation, ils parviennent sans cesse à atteindre de bons résultats. Merci également aux entreprises et à leurs collaborateurs qui ont contribué de manière constructive et dans une grande ouverture d'esprit à la résolution des litiges. Et enfin, merci aux personnes chargées de la réalisation et de la diffusion de cette publication. »

TRUUS LOSTRIE



**FRANÇOISE, TIM, LINDA, FABIENNE, JOERI,
NANCY, SOPHIE, TRUUS, YOUSSEF, RONNY, IVAN,
MARTINE, JACQUES, LUC ET DANNY**
L'équipe du Service de Médiation



« *Entreprises et Service de Médiation, des partenaires visant un même objectif : la qualité* » constitue le fil rouge de ce rapport annuel. Nous souhaitons réaliser ce partenariat avec toutes les entreprises actives sur le marché postal, tant pour les services publics que commerciaux.

L'objectif visant à bénéficier de services postaux fiables et de qualité, conformément aux ambitions européennes en vue d'un marché postal unique telles que formulées en 1992, n'implique pas seulement une levée, un tri et une distribution de qualité, mais aussi une communication optimale et un traitement rapide des plaintes.

Tant les Directives européennes que la loi belge obligent les entreprises postales à offrir un service de réclamation de première ligne efficace.

L'Europe a également encouragé les Etats membres à régler les litiges par concertation et consensus au moyen d'une résolution extrajudiciaire. Dans notre pays, cette fonction est remplie par le Service de Médiation pour le secteur postal.

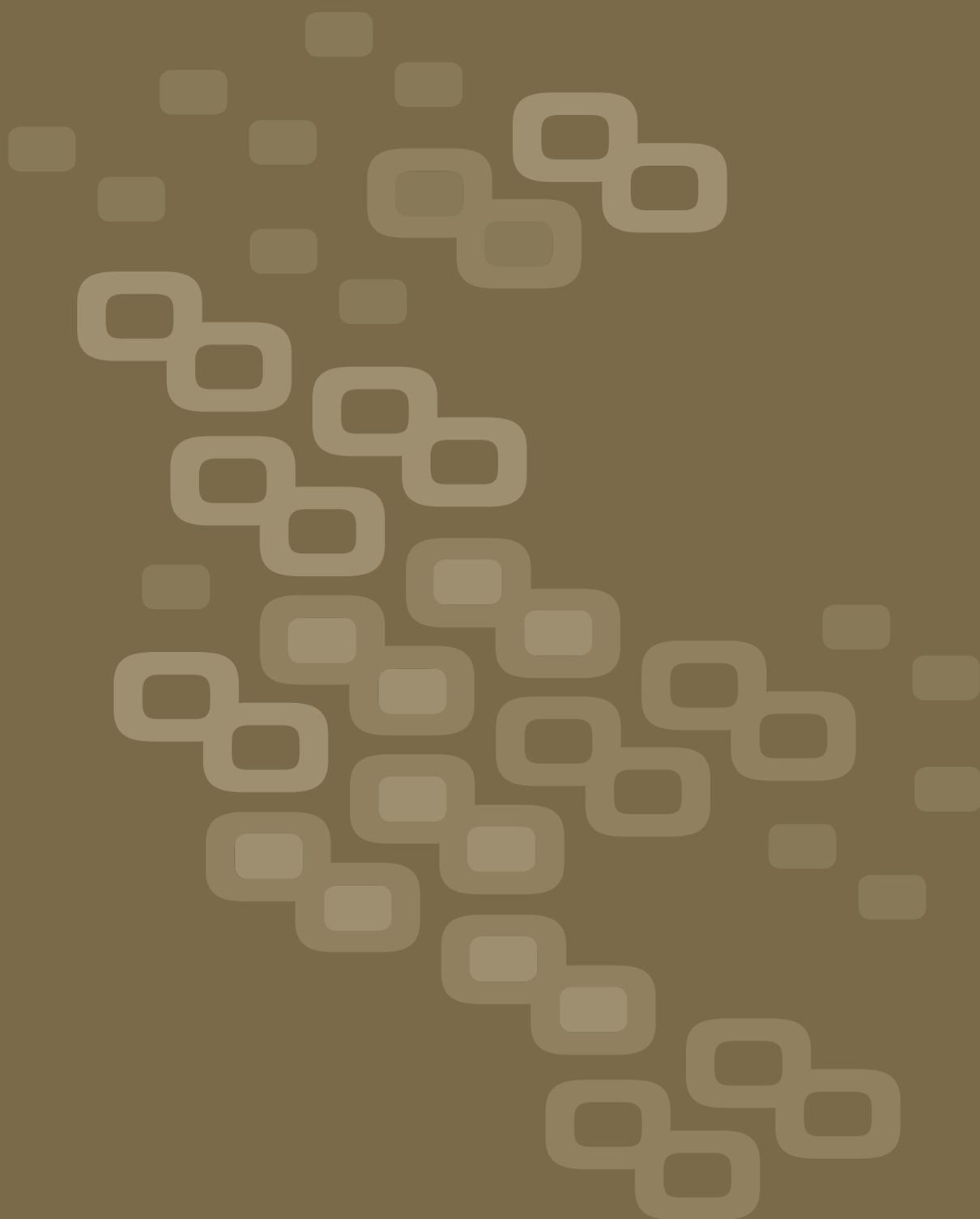
Le Service de Médiation veut accomplir sa tâche de manière optimale, et ce, par le biais d'une collaboration efficace basée sur la confiance. Nous partageons en effet la même préoccupation : l'objectif d'une prestation de services de qualité pour tous les utilisateurs et clients.

TRUUS LOSTRIE
Médiatrice

« Entreprises et Service
de Médiation, des
partenaires visant
un même objectif :
la qualité »

1^{ère} partie

La qualité des services dans un marché libéralisé et les relations avec les clients



Le marché postal est en pleine évolution. Nous constatons l'arrivée de plusieurs nouveaux venus, tant sur le marché commercial que public, et notamment celle de TBC-POST parce que la libéralisation du marché a également permis et réglementé l'accès au service universel. Le 21 mai 2013, TBC-POST, en tant que premier nouvel acteur, a reçu une licence de service universel pour une durée de 10 ans.

Pour la première fois, le nombre de nouvelles plaintes a ostensiblement diminué en 2013 (13.571 contre 16.742 en 2012), ce qui représente une baisse de 19 %.

La plus forte diminution (de 15.888 plaintes en 2012 à 12.535 en 2013) revient à BPOST (-21 %). Les mesures structurelles prises en réponse à plusieurs problèmes signalés ont clairement engendré des résultats. Grâce à un suivi plus rapide et des interventions ciblées, soutenues par le management, nous avons pu noter quelques avancées importantes, ce qui a contribué à une réduction du nombre de plaintes.

Les plaintes à l'encontre des autres entreprises ont augmenté (de 316 à 545) mais cette augmentation est principalement due à une hausse spectaculaire du nombre de plaintes à l'encontre de MONDIAL RELAY (de 10 à 154). Pour les autres entreprises, nous constatons une diminution des plaintes écrites, comme chez KIALA, TNT POST NL, GLS et FEDEX. Pour DPD, nous notons une diminution des plaintes écrites mais une hausse des aides directes. Dans certains cas, la hausse est minime (UPS, TNT POST EXPRESS et DHL)¹.

Le contexte

Règles du jeu identiques pour tous

Le législateur a fixé un certain nombre de règles pour toutes les entreprises postales en matière de confidentialité de la correspondance, secret des lettres, protection des données, bonnes mœurs, ordre public, ...

Il existe également des obligations quant au traitement interne des plaintes et à la collaboration avec le Service de Médiation pour le secteur postal. Outre le prix et le service, le traitement des réclamations joue en effet un rôle important dans la perception de la qualité du service fourni par une entreprise postale.

- Un point de discussion important avec les entreprises est celui relatif au droit en vigueur et les implications que celui-ci a sur leurs conditions générales, et plus précisément sur les règles de responsabilité. Le point de vue du Service de Médiation est clair : le droit postal en tant que législation spécifique pour le transport des envois postaux a priorité sur le droit général du transport, avec toutes les conséquences qui en découlent.
- Un autre thème récurrent porte sur « les droits du destinataire ». Ce dernier n'est pas reconnu par certaines entreprises en tant que client et n'a dès lors pas le droit d'introduire une plainte ni d'obtenir un dédommagement. Le point de vue du Service de Médiation est également clair à ce sujet : ces droits sont garantis par les règles en vigueur.
- En ce qui concerne les relations avec les clients, de nombreuses plaintes portent sur la convivialité, l'organisation et le traitement des plaintes. Le traitement des plaintes n'est pas toujours transparent, est rarement simple ou équitable, comme la loi l'impose. De nombreuses plaintes portent également sur l'accessibilité, tant des réseaux que des services de réclamation et d'information.
- La collaboration avec le Service de Médiation s'est améliorée mais nous constatons que nous ne sommes pas toujours en mesure d'exercer correctement notre pouvoir d'investigation et que la communication obligatoire, tant interne qu'externe, relative au Service de Médiation fait encore trop souvent défaut.

¹ Voir tableaux pages 47 et 48

La quête d'un consensus

Après de nombreuses tentatives visant à inciter certaines entreprises à appliquer les obligations légales, nous avons pris contact avec l'IBPT (Institut belge des services postaux et des télécommunications). Cet institut a pour mission de vérifier le respect des obligations et de prendre d'éventuelles mesures.

Nous estimons essentiel d'essayer d'aboutir en premier lieu à un consensus avec les entreprises. De concert avec l'IBPT, il a été décidé d'inviter les entreprises à une rencontre d'information et d'entamer une concertation avec elles.

DES RÈGLES DU JEU IDENTIQUES POUR TOUS LES ACTEURS DU MARCHÉ POSTAL²

L'organisation du marché postal belge, réponses aux questions fréquemment posées et problèmes signalés

*Importance de la résolution des litiges dans le secteur postal
par Maître Filip Petillion (Partner Crowell & Moring) et
Maître Jan Janssens (collaborateur Crowell & Moring)*

*Les obligations légales des fournisseurs de services postaux et
le pouvoir de contrôle de l'IBPT
par Joost Callaert et Aurélie Seghers (IBPT)*

*Le droit de réclamer des clients et utilisateurs
et le rôle du Service de Médiation
La codification et l'exposé de la norme européenne CEN 14012
Un protocole opérationnel et l'appel à une collaboration constructive
par Truus Lostrie (Médiatrice)*

² Les présentations PowerPoint sont consultables sur notre site Internet www.smspo.be



Les entreprises étaient nombreuses à participer et à partir des présentations et du débat animé qui s'ensuivit, nous avons pu relever les points suivants :

1° LES RÈGLES EN VIGUEUR ET LES OBLIGATIONS LÉGALES :

- « Les services postaux sont une forme spécifique de transport ». À partir du moment où des entreprises assurent la levée, le transport, le tri ou la distribution d'envois postaux, elles relèvent du droit postal. Comme le premier orateur l'a formulé : « *une lex specialis a, en raison de son caractère spécifique, la priorité sur la lex generalis, la législation générale* ».
- Ceci implique également des obligations qui s'appliquent à toutes les entreprises postales. L'IBPT veille au respect de celles-ci.
- Certains points à améliorer semblent subsister, notamment en ce qui concerne les droits des destinataires, le traitement interne des plaintes, la collaboration avec le Service de Médiation.
- Une chose est claire : un client ou utilisateur peut être un particulier ou une personne morale, un destinataire ou un expéditeur et il a autant le droit d'introduire une plainte que d'obtenir un dédommagement. Ce droit est prévu dans les législations nationales et internationales et confirmé par la Cour de justice de l'Union européenne ainsi que par la Cour d'appel de Bruxelles.
- Le traitement interne en première instance des plaintes auprès des entreprises et la collaboration avec le Service de Médiation se sont améliorés, mais représentent un travail sans fin : un marché en évolution, de nouveaux développements, l'internationalisation, l'informatisation, ...

2° LA CODIFICATION ET LE FINANCEMENT DU SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL :

- Les codifications du Service de Médiation visent un enregistrement et une analyse corrects et se fondent sur une norme européenne (CEN 14012). Les codifications détaillées donnent une idée des éventuels problèmes : il existe un code pour chaque produit (par exemple un courrier recommandé ou non, un colis, un journal, un périodique, ...), et pour chaque problème (par exemple un envoi perdu, en retard, endommagé, ...). Il existe en outre des codes relatifs aux relations avec les clients : l'amabilité avec la clientèle, l'accessibilité, l'organisation de la distribution ou de la levée, ... Nous ne pouvons toucher le cœur du problème qu'à l'aide de codifications minutieuses.
- Cela signifie que lorsqu'un client ou utilisateur nous contacte et fait part de plusieurs plaintes, nous les enregistrons, les codifions et les traitons toutes. Un seul dossier peut donc contenir plusieurs plaintes relatives à plusieurs produits et plusieurs problèmes.
- Lorsque le Service de Médiation a été déclaré compétent pour tout le secteur postal, le législateur a décidé d'utiliser notamment le nombre de plaintes pour déterminer la redevance destinée à son financement. Le nombre et la recevabilité des plaintes font parfois l'objet de discussions en raison du fait que les entreprises (autre un chiffre d'affaires minimum de 500.000 euros) ne doivent payer une redevance que si plus de 12 plaintes recevables ont été introduites auprès du Service de Médiation.
- Le Service de Médiation est sensible aux préoccupations des opérateurs postaux mais l'application de la norme européenne garantit le traitement égal de toutes les entreprises. Elle est transparente et constitue un excellent moyen de détecter des problèmes structurels.

3° UNE COLLABORATION CONSTRUCTIVE :

- Harmonisation et collaboration. « Des règles du jeu identiques pour tous » était un thème essentiel dans notre précédent rapport annuel. La collaboration est une notion primordiale pour y parvenir. Si la réunion d'information et de concertation avec le secteur, précédemment mentionnée, fut un moment important, les bons contacts et accords sont aussi importants dans notre fonctionnement quotidien.
- Dialoguer avec les acteurs du marché n'est pas chose aisée, car seules les entreprises postales soumises à licence (qui proposent des services universels) doivent s'enregistrer auprès de l'IBPT. Nous déplorons que l'obligation de déclaration ait été supprimée étant donné l'importance de l'information et de la concertation. Cette suppression a en outre des conséquences sur la relation avec le Service de Médiation. En effet, seules les entreprises soumises à licence sont obligées de conclure un protocole de collaboration avec le Service de Médiation.
- Comme nous avons perçu l'intérêt et l'avantage d'un tel protocole, nous avons demandé aux autres entreprises de conclure un accord sur une base volontaire. Dans celui-ci, en se fondant sur la loi, des accords concrets sont conclus pour le traitement des plaintes, la concertation, la représentation, ...
- Dans notre fonctionnement quotidien également, nous recourons au dialogue et à la collaboration. Non seulement nous organisons des concertations régulières avec les entreprises, mais nous allons également sur le terrain pour des enquêtes, des consultations ou des médiations. Si nécessaire, nous impliquons des communes, des administrations ou des organisations dans la recherche d'une solution à un problème.
- En 2013, nous avons visité plusieurs entreprises car il est primordial d'apprendre à connaître les processus mais également les personnes. Cette année encore, nous allons poursuivre nos efforts à l'égard des entreprises.
- En 2013, nous avons également commencé à présenter nos questionnaires de dossiers aux entreprises. Monsieur Johnny Thijs, CEO de BPOST à l'époque, est ainsi venu écouter très attentivement les questions et remarques des collaborateurs du Service de Médiation concernant les services de BPOST d'aujourd'hui et de demain. Durant la réunion d'information, les collaborateurs ont pu faire part de leurs expériences pratiques et signaler les problèmes. Plusieurs points à améliorer ont été relevés à cette occasion. Nous avons pu constater par la suite que nos remarques avaient bien été prises en compte.





Les plaintes

Ce chapitre aborde les plaintes en rapport avec la distribution des colis et paquets. Certains paquets relèvent en effet des services universels, mais étant donné qu'aucune licence n'est nécessaire, d'autres entreprises que BPOST et TBC-POST peuvent également les distribuer. Dans ce marché, la concurrence est totale.

Nous y traitons également des plaintes concernant les relations avec les clients. Toutes les entreprises postales ont les mêmes obligations en matière de relations avec leurs clients. C'est pourquoi nous les traitons conjointement et nous ne faisons pas de distinction entre une plainte portant sur l'amabilité avec la clientèle ou la satisfaction quant à un produit ou service qui relève des services commerciaux ou d'activités publiques.

Distribution

Il y a nettement moins de plaintes concernant les colis et les paquets et toutes les rubriques sont en recul, à l'exception de celle des « Avaries ». Cette baisse est principalement due à la diminution des plaintes à l'encontre de BPOST.

COLIS ET PAQUETS

	2013	2012	2011
Fautes/erreurs de distribution	551	628	544
Pertes/disparitions	485	669	600
Retards	327	612	203
Avaries	162	138	133
Changements d'adresse/réexpéditions	6	8	9
Total	1.531	2.055	1.489

Les mesures prises par BPOST lors du dédouanement de ses paquets et les améliorations structurelles ont engendré une diminution des retards et des problèmes de communication.

La croissance est encore bien présente sur le marché des colis. L'e-commerce semble s'enraciner de plus en plus, mais tous les clients ne sont pas aussi prudents dans leurs achats et tous les fournisseurs ne sont pas aussi consciencieux lors de leurs expéditions. Nous nous attendons néanmoins à ce que l'expérience les assagisse. De plus, les principaux acteurs présents sur le marché du commerce électronique et les grands marchés virtuels font de plus en plus d'efforts en matière de transparence et de sécurité.

Nous pouvons toutefois citer quelques problèmes généraux récurrents :

1. L'importance d'avoir des clients bien informés.
 - Les clients ne tiennent pas toujours compte des éventuels droits à l'importation, de la TVA et des éventuelles taxes qui doivent être payés. Nous recevons énormément de plaintes sur des factures imprévues. Surtout lorsque les produits sont commandés auprès d'une adresse de contact européenne mais que les marchandises sont en réalité expédiées au départ de pays non européens.
 - Une offre qui semble « trop belle pour être vraie » s'avère souvent être le cas : contrefaçon, photo sur Internet ne correspondant pas à la livraison, articles interdits (par exemple certaines plantes, des compléments alimentaires, des pièces électroniques, ...). Il est essentiel d'acheter en connaissance de cause et en toute confiance, car si quelque chose se passe mal, il faut également pouvoir prendre des mesures.

2. Les destinataires qui souhaitent introduire une plainte s'entendent souvent dire qu'ils doivent s'adresser à l'expéditeur, parce que ce dernier est le client. L'expéditeur est donc la personne qui doit déposer plainte et qui recevra un éventuel dédommagement. Une telle clause se trouve régulièrement dans les conditions générales ou contractuelles. Dans le secteur postal, les destinataires bénéficient cependant de droits garantis afin de déposer plainte et d'obtenir un dédommagement, lorsqu'ils ont été dupés. Cette indemnisation dépend du type d'envoi.
3. Un renvoi vers l'expéditeur n'est possible que s'il y a un suivi garanti des plaintes. Les grandes boutiques en ligne bien organisées ont généralement un service clientèle et un suivi convenables. Certaines expédient un envoi de substitution tandis que d'autres collaborent activement afin d'aider le client.
Malheureusement, il existe également des vendeurs moins organisés ou moins coopératifs, voire même des commerçants malhonnêtes.
Dans ce cas, le destinataire se retrouve souvent laissé pour compte bien qu'il ait payé les marchandises et les frais d'envoi. Le vendeur a reçu son argent et n'a parfois ni l'envie ou le temps de se charger de tout le traitement administratif et, dans le pire des cas, il empêche également le dédommagement.
4. En tant que Service de Médiation, nous défendons depuis plusieurs années les droits du destinataire, parce que dans de nombreux cas, c'est lui la victime. L'expéditeur est en effet celui qui peut être considéré comme le donneur d'ordre/client dans sa relation avec l'entreprise postale, mais on oublie souvent que sans destinataire, il n'y a pas d'expéditeur et que ce destinataire est couvert par la responsabilité extracontractuelle. Cette responsabilité figure explicitement dans le droit postal et est limitée aux indemnisations prévues pour l'expéditeur par un arrêté royal. Cependant, depuis la publication le 22 mai 2014 de l'arrêté royal du 19 avril 2014, *en cas de perte, vol ou avarie d'un envoi recommandé ou d'un recommandé administratif (R.P.), le plafond des dommages et intérêts dus représente cinquante fois le prix total par envoi. Le prix total de l'envoi comprend le montant d'affranchissement acquitté, majoré avec les frais de recommandation*³. De plus, l'expéditeur ne peut pas faire valoir l'existence du préjudice pour sa plainte lorsque l'acheteur/le destinataire a tout payé.
5. Le renvoi vers l'expéditeur ne peut pas porter atteinte aux droits du destinataire, et ce d'autant plus que le destinataire ne sait pas toujours qui est l'expéditeur (soit parce qu'il reçoit beaucoup de colis, soit parce qu'il s'agit d'un cadeau par exemple). C'est pourquoi, selon nous, plusieurs conditions doivent être respectées :
 - Le traitement des plaintes doit être clair et transparent et la possibilité de recours auprès du Service de Médiation doit en faire partie. Celle-ci doit être communiquée par les deux parties, non seulement aux clients mais aussi en interne.
 - Si l'entreprise postale redirige les clients vers l'expéditeur parce qu'il a fixé contractuellement une procédure de réclamation et que les clients y ont recours, nous considérons que les conditions pour s'adresser au Service de Médiation sont remplies à partir du moment où le problème n'est pas résolu, s'il n'est pas d'accord avec la position adoptée par l'entreprise, ou si le traitement de sa plainte s'éternise de manière déraisonnable.
 - Le contrat avec les entreprises doit explicitement fixer la procédure de réclamation et mentionner clairement les règles en matière de responsabilité. De plus, les accords doivent viser une meilleure protection du client/destinataire et ne pas permettre aux entreprises d'échapper à leur responsabilité à l'égard du destinataire.

³ Art.6, §1er, 3° de l'arrêté royal du 19 avril 2014 modifiant l'arrêté royal du 11 janvier 2006 fixant les modalités de la déclaration et le transfert de services postaux non compris dans le service universel et mettant en application les articles 144^{quater}, §3, 148^{sexies}, §1^{er}, 1° et 148^{septies} de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques

Sous la pression de l'Europe, de gros efforts sont fournis en ce moment afin de mieux protéger les consommateurs dans le cadre du commerce électronique.

En cas de vente par correspondance, le consommateur a le droit de savoir quelle entreprise lui enverra les marchandises. Le client peut ainsi consulter l'adresse du vendeur, mais également les marchandises vendues par l'entreprise et leurs principales caractéristiques, le prix total des marchandises taxes comprises, les différentes modalités de paiement et si le consommateur dispose d'un droit de rétractation. Ces données doivent être formulées de manière claire et compréhensible et doivent être mises à la disposition du consommateur avant que celui-ci ne consente à la livraison des marchandises⁴.

Les dispositions des conditions générales doivent également être rédigées de manière **claire et compréhensible**⁵.

Malheureusement, seules les entreprises disposant d'une implantation dans l'un des pays de l'Union européenne relèvent de cette réglementation. Lorsqu'un client achète un produit en Chine ou aux États-Unis, par exemple, en connaissant ou non l'emplacement réel de l'expéditeur, le consommateur ne peut pas invoquer ces droits⁶.

Lorsqu'il y a un manque de clarté concernant l'interprétation des dispositions des conditions générales, la boutique en ligne est tenue **d'interpréter ces conditions de la manière la plus favorable au client**⁷.

Les entreprises ne peuvent pas se soustraire à leur responsabilité en cas de perte ou de dommage. Le législateur énumère dans la loi un certain nombre de clauses qui sont purement et simplement considérées comme interdites. L'exonération pour une erreur intentionnelle est exclue. De plus, l'exclusion de responsabilité ne peut pas porter préjudice à l'objet du contrat entre le client et la boutique en ligne. La notion de « force majeure » est également strictement définie par le législateur. Chaque disposition ou combinaison de dispositions dans les conditions générales qui crée un déséquilibre entre les droits et obligations des parties au détriment du consommateur est considérée comme une « clause abusive » et est interdite par la loi⁸.

La liste des clauses interdites dans la loi est également non exhaustive et peut être modifiée par le Roi à tout moment⁹.

⁴ Art. 45, §1 du Livre VI « Pratiques du marché et protection du consommateur » dans le Code de droit économique

⁵ Art. 82 du Livre VI « Pratiques du marché et protection du consommateur » dans le Code de droit économique

⁶ Considérant 12 de la Directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs

⁷ Art. 37, §2 du Livre VI « Pratiques du marché et protection du consommateur » dans le Code de droit économique

⁸ Art. 84, §1 du Livre VI « Pratiques du marché et protection du consommateur » dans le Code de droit économique

⁹ Art. 85 du Livre VI « Pratiques du marché et protection du consommateur » dans le Code de droit économique

Les relations avec les clients

Dans l'ensemble, il y a également moins de plaintes relatives à « l'orientation client ». Cependant, cette baisse est minime et les plaintes relatives à la communication sont même en augmentation.

	2013	2012	2011
Traitement des réclamations	1.753	2.167	1.802
Communication en général	1.175	976	803
Attitude	486	585	502
Compétences/connaissances	325	363	234
Protection de la vie privée/secret des lettres	63	58	43
Total	3.802	4.149	3.384

Les plaintes concernent l'ensemble du secteur et elles sont très diverses. Il est rare que quelqu'un se plaigne uniquement du traitement de sa réclamation.

Si un client a un problème avec un envoi, le manque d'amabilité, le mauvais service, le renvoi d'un service à un autre, les réponses types, voire l'absence de réponse, sont parfois la goutte d'eau qui fait déborder le vase et donnent lieu à un recours au Service de Médiation. Les consommateurs veulent que leur envoi atteigne sa destination, mais souhaitent également être écoutés en cas de plainte et être aidés dans la résolution de leur problème. Lorsque les procédures et les statistiques priment sur les solutions, la confiance des clients en pâtit.

Les services clients centraux représentent des instruments remarquables à des fins de mesure et d'analyse. Cependant, les personnes sur le terrain et au téléphone, qui sont en contact direct avec le client/l'utilisateur, ont une grande responsabilité afin de gagner ou de rétablir la confiance. Un feedback ascendant et descendant suffisant est crucial, parce qu'une bonne prestation de services et de bonnes relations avec les clients constituent un projet commun.

La grande majorité des plaintes concerne BPOST. Étant donné les missions universelles et publiques de l'entreprise et le total des plaintes relatives à l'entreprise, ce n'est pas une surprise.

Sur le nombre total de plaintes traitant de la courtoisie envers la clientèle, 138 concernent les autres entreprises. Il y a plus de plaintes sur la « communication » (78) que sur le traitement des plaintes proprement dit (47).

Bien que le nombre de plaintes concernant la rubrique « Attitude » soit en diminution, nous notons toutefois une augmentation importante du nombre de plaintes relatives à la conduite et au stationnement des facteurs avec leur véhicule. Non seulement les plaintes sont plus nombreuses mais les incidents sont aussi de plus en plus alarmants. Le Service de Médiation estime que l'organisation de la tournée doit être conforme au Code de la route et lorsque l'utilisation d'une voiture est inadaptée, BPOST doit chercher des alternatives.

Le suivi et le respect de l'obligation légale de mettre en place de bonnes procédures en matière de plaintes prématurées demeurent « en cours de réalisation ». Il est indispensable que la manière d'aborder les problèmes des clients soit évaluée et actualisée de manière permanente.

« Dans un monde utopique, un service de médiation est superflu, mais la réalité indique le contraire. »

RONNY VAN GOSSUM
Premier conseiller



« Dans un monde utopique, un service de médiation est superflu, mais la réalité indique le contraire. » ai-je dit lors de mon entretien d'embauche auprès du Service de médiation auprès de La Poste. Quinze ans plus tard, les services de médiation demeurent plus que jamais nécessaires. Nous protégeons les clients et les utilisateurs et garantissons des règles du jeu identiques pour tous.

Faisant partie des anciens, j'étais en première ligne lors de la restructuration du Service de médiation auprès de La Poste en Service de Médiation pour le secteur postal. Nous nous sommes posé de nombreuses questions : quelles sont les entreprises présentes sur le marché postal ? Comment travaillent-elles ? Qui sont leurs clients ? Reçoivent-elles beaucoup de plaintes ? Comment traitent-elles celles-ci ? Comment se situent-elles par rapport à notre service ?

Au fur et à mesure de la libéralisation du marché postal et de l'accroissement de notre notoriété, de plus en plus de clients nous ont contactés concernant les entreprises privées. De notre propre chef également, nous avons fait des efforts afin de nous faire connaître auprès de ces entreprises et d'apprendre à les connaître. Nous avons constaté une grande diversité. À côté des petites et jeunes entreprises, nous avons vu de grandes valeurs établies, dont certaines ont un penchant pour la bureaucratie, comme l'ancienne « tante Poste ». Au sein de ce marché concurrentiel, LA POSTE s'est adaptée et une entreprise moderne a fait son apparition : BPOST.

En ces temps difficiles sur le plan économique, marqués par une baisse des volumes de correspondance et un nombre croissant de colis, les entreprises étudient le chiffre d'affaires, la rentabilité et les marges bénéficiaires. Les pouvoirs publics comptent également sur un beau dividende de BPOST. Dans cette histoire, le client particulier se retrouve trop souvent laissé pour compte.

Notre tâche est également de plus en plus importante : la défense de l'utilisateur/consommateur, qu'il s'agisse d'un petit client (un particulier trop vite considéré comme « quantité négligeable ») ou d'un gros client (institutions ou entreprises). Non en tant qu'avocat ou juge, mais en tant que Service de Médiation en quête d'une solution et d'un consensus.

Par client, nous entendons aussi bien l'expéditeur que le destinataire. Sans destinataire, il n'y a d'ailleurs pas d'expéditeur. La frontière entre les deux est en outre parfois floue si l'on examine l'ensemble du tableau : lorsque le destinataire donne l'ordre d'envoyer quelque chose et paye à cette fin, qui est le client dans ce cas ?

Nous sommes fiers de pouvoir dire que nous avons introduit le rôle du destinataire chez BPOST. Nous avons eu de bons contacts avec un certain nombre d'autres entreprises et constatons qu'elles souhaitent également prévoir une place tant pour le client, que pour le destinataire.

Nous continuons également à travailler avec enthousiasme pour en convaincre toutes les entreprises et changer les mentalités et cultures d'entreprise. Toutes les entreprises doivent travailler selon les mêmes règles et accorder dès lors ses droits au destinataire.

Le Service de Médiation pour le secteur postal demeure également nécessaire au sein de ce marché en pleine évolution. Nous relevons des plaintes à l'encontre des différents opérateurs et voyons des différences dans la manière de les aborder. Bien sûr, ces différences d'approche font partie de la stratégie des diverses entreprises. Nous respectons cela et espérons que leurs succès commerciaux sont à l'avenant. Les clients doivent toutefois jouir des mêmes droits : notamment le droit à une procédure transparente, simple et peu coûteuse pour un traitement équitable et rapide des plaintes.

RONNY VAN GOSSUM
Premier conseiller



« De l'évolution du service public postal au service postal "au public". »

SOPHIE LAMBERT-PAUWELS
Conseiller

BPOST est une entreprise publique économique. Les termes « publique » et « économique » semblent, au premier coup d'œil, contradictoires. Et pourtant, l'entreprise postale est la preuve qu'ils peuvent cohabiter. Pas forcément sans heurt mais, bon an mal an, BPOST tire son épingle du jeu. Au début de sa création, La Poste était effectivement une entreprise essentiellement publique, avec un rôle social certain et était « au service du public ».

Aujourd'hui, BPOST n'est pas seulement chargée du service universel ou de tâches publiques pour l'Etat mais elle offre également des services commerciaux où une logique d'entreprise s'est installée et où les termes de coûts et de bénéfices sont désormais présents. Il n'est pas toujours facile pour l'entreprise de concilier les deux pôles de son activité.

Il est normal dès lors que les utilisateurs s'interrogent sur les effets de l'approche économique et sur le rôle social de l'entreprise : le nouveau contrat de gestion, les nouvelles conditions générales concernant les services de changements d'adresse et le durcissement de la procédure « Correct Boxes » en sont autant d'exemples. Dans les dossiers de réclamation reçus par le Service de Médiation, il n'est pas rare que les plaignants s'étonnent qu'une « entreprise publique puisse agir ainsi ». Bon nombre de personnes pensent encore que La Poste est avant tout un service public.

Le Service de Médiation, en tant qu'organe de recours indépendant, reste attentif aux changements qui sont opérés par l'opérateur historique et tente, par ses nombreuses réunions structurelles, de fournir à BPOST un maximum de pistes de solution et garde un regard critique sur les modifications faites en permanence.

L'article 53 §2 du 5^{ème} contrat de gestion signé entre BPOST et l'Etat fédéral et paru au Moniteur belge en mai 2013 consacre d'ailleurs ce principe en signalant que : « La Poste s'engage à actualiser et publier régulièrement les modifications de son offre, en s'appuyant notamment sur les éléments d'appréciation émanant du Comité consultatif pour les services postaux et du service de médiation ... ».

Interlocuteur privilégié dans ce domaine, l'entreprise fait preuve de bonne volonté envers les remarques qui lui sont faites régulièrement et une saine collaboration s'est installée entre les deux services.

L'arrivée d'un nouvel opérateur (TBC-POST) au sein du service universel peut être une bonne chose pour les différents utilisateurs du service postal. Toutefois, cela pourrait aussi engendrer des problèmes, notamment en termes de visibilité claire des entreprises sur le marché postal. En effet, l'arrivée des boîtes aux lettres bleues, les timbres différents de ceux de BPOST sont autant de facteurs d'erreur. Car si les entreprises postales se doivent de tout mettre en œuvre pour délivrer un service de qualité aux utilisateurs, ceux-ci peuvent aussi être à l'origine de problèmes de distribution. Il suffit d'imaginer une lettre déposée dans une boîte rouge au lieu d'une bleue, une lettre perdue, ... Après de quel opérateur postal le plaignant devra-t-il réclamer ? Le Service de Médiation restera donc attentif à ces problématiques et les répercutera, au besoin, auprès des deux entreprises postales.

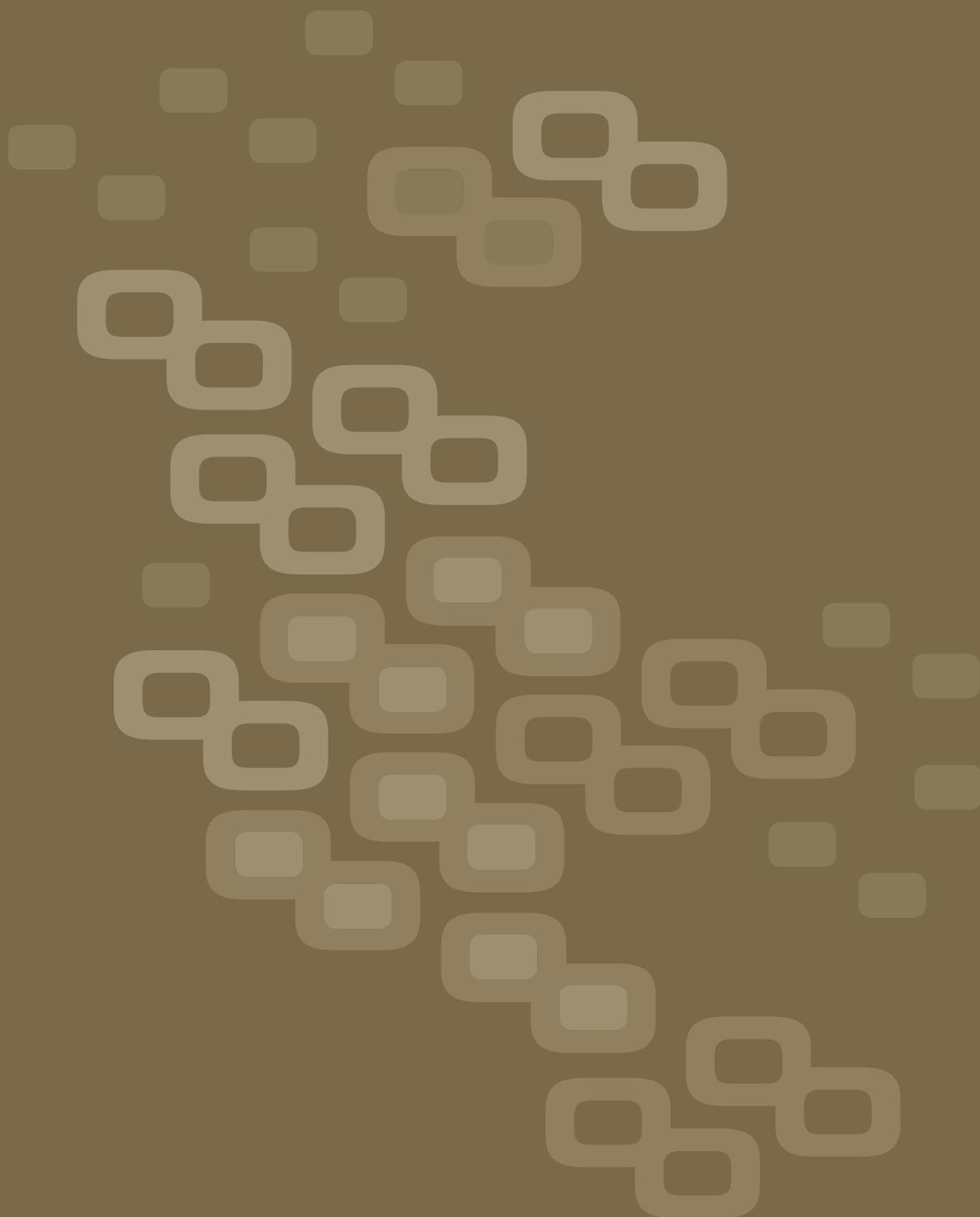
A ce sujet, les premiers contacts entre TBC-POST et le Service de Médiation ont été très positifs et il ne reste plus qu'à espérer que la collaboration entre le Service de Médiation et cet opérateur sera de la même qualité que celle entretenue avec BPOST.

Le Service de Médiation reste en effet persuadé que des contacts réguliers, fréquents même, basés sur un respect mutuel sont une des clefs de l'amélioration du service postal « au public ». Ce qui ne peut que réjouir les utilisateurs de ce service, ainsi que notre Service, dont la finalité est avant tout de trouver des solutions harmonieuses pour tout le monde.

SOPHIE LAMBERT-PAUWELS
Conseiller

2^{ème} partie

La qualité des services universels et publics



Le contexte

TBC-POST, nouveau « fournisseur de services universels »

Le 1^{er} janvier 2011, le marché a été entièrement libéralisé et a donc également été ouvert à la concurrence pour le service universel. La libéralisation ne s'est pas déroulée à la même vitesse dans les différents pays. La position des entreprises postales/prestataires de services universels traditionnels nationaux y était pour beaucoup. Il y avait une certaine crainte que les grandes entreprises postales étrangères reprennent le marché. Il est évident que les éventuelles conséquences sur l'emploi jouaient aussi un rôle.

Il s'agissait d'abord de voir ce qu'il se passerait, mais il fut rapidement évident que les entreprises postales étrangères ne se montraient pas enthousiastes à l'idée de s'introduire sur un marché du courrier postal en pleine baisse.

Là où les grands acteurs faisaient apparemment et jusqu'à maintenant désertion, un nouvel acteur pour le service universel s'est présenté en 2013 : TBC-POST a obtenu une licence pour ces services pour une durée de 10 ans.

Le législateur a permis à ce nouvel acteur de développer progressivement la prestation de services : après deux ans, l'entreprise doit distribuer du courrier deux fois par semaine et atteindre dans toutes les régions un taux de couverture conforme à la progressivité suivante : 10 % la première année, 20 % la deuxième, 40 % la troisième, 60 % la quatrième, et 80 % la cinquième. De plus, les tarifs doivent être identiques pour tous les citoyens, ce qui signifie qu'un client qui habite dans une zone plus éloignée paie le même tarif qu'une personne qui réside en ville. Le nouvel opérateur devra assurer la régularité et la fiabilité de la prestation de ses services et devra assurer un service des envois non distribuables.

Avec la loi du 13 décembre 2010, la libéralisation complète du marché postal est devenue réalité dès 2011. L'exposé des motifs indique :

« Les services postaux universels devaient répondre aux principes d'universalité (offre destinée à tous et à des prix accessibles), d'égalité (pas de discrimination sur la base par exemple de la localisation, c'est-à-dire péréquation tarifaire), de continuité (service permanent) et d'ubiquité (offre sur la totalité du territoire).

La question de savoir quels sont précisément ces services postaux universels a été harmonisée au niveau européen et imposée aux opérateurs publics historiques.

En échange de la prestation obligatoire de ces services, les opérateurs postaux historiques désignés se sont vus attribuer une partie réservée (monopole). Ces monopoles ont été réduits de manière contrôlée et graduelle pour arriver à un marché postal entièrement libéralisé ».

Le législateur a prévu qu'en présence de plusieurs entreprises postales, il peut parfois s'avérer nécessaire de collaborer et de rendre certaines parties de l'infrastructure postale ou certains services accessibles à d'autres entreprises. Et ce, « de façon à promouvoir la concurrence et protéger tous les utilisateurs en garantissant la qualité globale du service postal ».

Il s'agit notamment :

- des boîtes postales louées chez un opérateur postal ;
- des informations relatives aux changements d'adresse ;
- du service de réacheminement ;
- du service de retour.

À cette fin, le législateur laisse aux entreprises postales l'initiative de conclure des accords les unes avec les autres.

Les fournisseurs de services postaux ont également l'obligation légale de fournir un service pour les « envois non distribuables ». Le Roi définit « les modalités par arrêté délibéré en Conseil des Ministres »¹⁰.

« Art. 20. § 1. Sauf convention contraire entre le prestataire de services postaux et l'expéditeur, les envois postaux traités par le même prestataire de services postaux qui n'ont pas pu être délivrés au destinataire sont renvoyés à l'expéditeur pour autant qu'une adresse retour valable ait été apposée. Les envois enregistrés qui sont renvoyés à l'expéditeur sont remis à l'expéditeur conformément aux dispositions du Chapitre III du Titre II du présent arrêté.

Afin de favoriser l'identification de l'expéditeur de l'envoi et sans pour autant engendrer une quelconque obligation de résultat dans le chef du prestataire de services postaux, les membres du personnel du prestataire de services postaux qui ont été habilités à ouvrir les envois postaux non distribuables par le prestataire de services postaux, conformément aux modalités fixées par celui-ci, ont la faculté d'ouvrir immédiatement les envois postaux non distribuables.

§ 2. En ce qui concerne les envois postaux internationaux entrants, le renvoi des envois postaux qui n'ont pas pu être délivrés au destinataire n'est pas obligatoire à moins que l'expéditeur n'ait demandé expressément le renvoi par une mention sur l'enveloppe dans l'une des langues nationales ou en anglais. Toutefois, s'il s'agit d'échecs répétés de remise des envois ou d'envois en grandes quantités, le prestataire tâche de renvoyer les envois à l'expéditeur ou de l'informer de manière appropriée. Les envois recommandés et les livres doivent toujours être renvoyés.

§ 3. Les envois non distribuables sont détruits à l'expiration d'un délai courant du jour de leur dépôt auprès du prestataire de services postaux et fixé respectivement à :

- 1. un mois et demi s'il s'agit d'envois postaux ordinaires ;*
- 2. six mois pour les envois enregistrés.*

A l'expiration de ce délai, les objets et documents de valeur contenus dans les envois postaux sont acquis au Trésor.

Les envois postaux qui sont exclus du transport par le prestataire de services postaux et ne peuvent pas être restitués à l'expéditeur, sont considérés comme non distribuables et sont immédiatement détruits s'ils constituent un danger pour les personnes ou les choses.

§ 4. Le titulaire d'une licence est tenu de conserver les envois postaux non distribuables jusqu'à l'expiration du délai de garde même si sa licence s'est éteinte avant l'expiration du délai.

En cas de retrait d'une licence avant l'expiration du délai de garde, le titulaire d'une licence transmet immédiatement à l'Institut les envois postaux, qui les conserve jusqu'à l'expiration du délai. Les frais de gardiennage sont à la charge du titulaire d'une licence à qui la licence a été retirée ».

Il est de la plus haute importance qu'il y ait de la transparence pour les clients et les utilisateurs. Un grand manque de clarté quant à l'entreprise postale responsable peut en effet apparaître dans certaines circonstances.

Par exemple, TBC-POST peut assurer la levée d'envois recommandés chez ses clients et ensuite les remettre à BPOST pour la distribution ultérieure. Le destinataire n'ouvre pas la porte à un facteur de TBC-POST mais à un facteur de BPOST. S'il y a un problème avec cet envoi, à qui doit-il s'adresser en cas de plainte ? Et que se passe-t-il lorsque cet envoi ne peut pas être distribué ? Celui-ci est en principe conservé au bureau de poste et renvoyé à l'expéditeur après un certain temps. Qui prend en charge les coûts du traitement de la plainte et des éventuels dommages, ou du retour ?

Non seulement l'entreprise responsable qui a pris en charge l'envoi en premier lieu doit être clairement identifiée, mais il faut également pouvoir suivre l'envoi entre différents opérateurs, de sorte que nous puissions déterminer les problèmes de responsabilité.

En effet, l'entreprise postale qui prend un envoi en charge n'est pas seulement responsable à l'égard de ses clients pour le traitement de l'envoi dans sa propre entreprise, mais également des sous-traitants qu'elle engage pour livrer l'envoi.

Un nouveau Contrat de gestion entre l'Etat et BPOST¹¹

Le Contrat de gestion détermine les règles et les modalités d'exécution de l'obligation de service universel et des services d'intérêt économique général mis à charge de BPOST par voie de législation nationale.

Quelles sont les différences entre le 4^{ème} et le 5^{ème} Contrat de gestion ?

LA CONCURRENCE, MAIS PAS AU DÉTRIMENT DES SERVICES (UNIVERSELS OU AUTRES)

Dans le 5^{ème} Contrat de gestion, les pouvoirs publics accordent davantage d'attention au fonctionnement au sein d'un marché libéralisé et à la concurrence avec de nouveaux acteurs.

D'une part, les considérants du 5^{ème} Contrat de gestion mentionnent explicitement le cadre européen relatif aux SIEG¹² qui ouvre les secteurs des services publics à la concurrence (l'article 56 du TFUE relatif à la libre prestation de services et l'article 49 du TFUE¹³ relatif au droit d'établissement s'appliquent à ces secteurs). D'autre part, on y rappelle quelques points de départ importants tels que :

- la nécessité d'un « *service de grande qualité à un prix abordable* » ;
- l'efficacité ;
- un réseau de détail d'une « *certaine taille minimale, densité et composition* » doit être maintenu.

La libéralisation ne peut donc pas se faire au détriment des services au consommateur et sera dès lors contrée par une réglementation en matière d'offre de services, de qualité et de prix. Le 5^{ème} Contrat de gestion ajoute des articles qui fixent un **certain nombre de règles en matière de concurrence** si un concurrent devait se présenter sur le marché belge pour des services d'intérêt économique général.

¹¹ Arrêté royal du 29 mai 2013 approuvant le cinquième contrat de gestion entre l'Etat et BPOST pour la période 2013-2015

¹² Services d'intérêt économique général

¹³ Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne

Un fournisseur concurrent peut faire usage des bureaux de poste, mais pas des installations physiques (donc uniquement pour la prise en charge, le stockage et la remise au client). Cette réglementation ne peut pas **avoir d'impact sur les services d'intérêt économique général confiés à BPOST** et ne peut **pas entraîner une diminution de capacité** pour BPOST (article 25 du 5^{ème} Contrat de gestion).

NOUVELLES TÂCHES DES BUREAUX DE POSTE

- Les bureaux de poste se voient attribuer **de nouveaux services qu'ils doivent obligatoirement proposer au client**. Alors qu'ils devaient autrefois proposer uniquement l'assortiment de base et quelques services complémentaires, ils devront désormais offrir l'assortiment complet. Compte tenu des définitions modifiées de « l'assortiment de base » et de « l'assortiment complet » des services publics, les bureaux de poste doivent dorénavant obligatoirement fournir les services expliqués ci-dessous.

Dans la pratique, cela donne :

- exécution des opérations relatives au **service bancaire de base**, tel que défini par la loi du 24 mars 2003¹⁴;
 - paiement des **mandats de poste nationaux** ;
 - vente, remboursement, remplacement et échange des **permis de pêche** (article 2.4 du 5^{ème} Contrat de gestion).
- L'« **assortiment de base** » des services publics est complété par la vente de conditionnements pour les envois postaux et les colis, la limite d'acceptation des versements est passée de 300 EUR à 500 EUR et la vente de timbres fiscaux est supprimée. L'« **assortiment complet** » des services publics est complété par le retrait d'argent en espèces d'un compte, la réception de bulletins de virement relatifs à des paiements à partir d'un compte propre et le paiement d'assignations. La comptabilisation de fonds et de titres des amendes routières est supprimée de l'« assortiment complet ». L'exécution des opérations relatives au service de base est et reste un service faisant partie de l'assortiment complet, mais on y ajoute un renvoi à une nouvelle loi, celle du 24 mars 2003 (articles 2.8 et 2.9 du 5^{ème} Contrat de gestion).

L'INDEMNISATION DE BPOST EST EXPLICITEMENT LIÉE AUX OBJECTIFS ET MESURES DE QUALITÉ DES SERVICES

Le nouveau Contrat de gestion fait une **distinction entre les services universels et les services d'intérêt économique général**, avec des règles distinctes. L'ancien Contrat de gestion rassemblait les deux sous le terme « tâches de service public ».

LE SERVICE UNIVERSEL

- Les objectifs concrets pour la qualité des services dans le 5^{ème} Contrat de gestion demeurent identiques à ceux pour la fin de la durée du 4^{ème} Contrat de gestion (au moins 95 % des envois distribués à temps et au moins 97 % des envois distribués au plus tard le lendemain), mais il faut noter que **chaque produit sera pondéré différemment dans l'indice** permettant d'évaluer la performance de BPOST.
- Tandis que le 4^{ème} Contrat de gestion stipule que BPOST **est libre de définir quels points de service postal proposent un assortiment complet ou un assortiment de base**, le 5^{ème} Contrat de gestion déclare qu'il doit y en avoir « **suffisamment** » offrant un assortiment complet. Aucun chiffre précis n'est toutefois cité (article 16 du 5^{ème} Contrat de gestion).

¹⁴ Art. 3, § 2 de la Loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base

- BPOST doit désormais garantir non seulement au moins un bureau de poste dans chacune des 589 communes (cela était déjà précisé dans l'ancien Contrat de gestion), mais également garantir au moins **650** bureaux de poste en tout.
- Le nombre de points de service postal reste de 1.300, mais contrairement au précédent Contrat, BPOST peut désormais **exploiter moins de points de manière temporaire uniquement**. Dans le précédent Contrat, BPOST pouvait en exploiter moins s'il s'agissait d'une phase de test de fusion de points de service postal ou s'il était question de circonstances spéciales, sans que cela doive être temporaire. Ces dispositions sont supprimées (article 16 du 5^{ème} Contrat de gestion).
- BPOST devra, pour la fin 2015 (fin de la durée du contrat), arriver à un total de **minimum 350 distributeurs de billets** et, dans le choix de l'emplacement, **donnera priorité aux communes où ce service n'est pas offert actuellement** par une autre institution financière (article 16.7 du 5^{ème} Contrat de gestion). Minimum 80 % des distributeurs de billets seront **accessibles sept jours sur sept**, entre 6 heures et 22 heures (article 17.3 du 5^{ème} Contrat de gestion).
- Tandis que l'ancien Contrat de gestion stipulait que BPOST devait garantir un bureau de poste proposant l'assortiment complet à 10 km de distance de chaque point de service postal, le nouveau Contrat de gestion part davantage du point de vue du client. 95 % de la population doit avoir accès à un point de service postal dans les 5 km et 98 % de la population, dans les 10 km. Bien que les conditions, en termes de distance, soient meilleures pour les clients, les conditions en matière de prestation de services ont été affaiblies et sont moins avantageuses pour les clients (dans l'ancien Contrat de gestion, il s'agit en effet d'un bureau de poste offrant l'assortiment complet, dans le nouveau, il s'agit d'un point de service postal proposant un assortiment de base – article 18 du 5^{ème} Contrat de gestion).
- Pour 2015, seuls **10 %** des bureaux de poste **pourront être difficilement accessibles aux personnes moins valides** (article 19 du 5^{ème} Contrat de gestion).
- Afin d'améliorer la qualité des services, BPOST réalisera des mesures objectives par le biais de « Mystery Shopping » dans les points de service postal et les bureaux de poste. **Le niveau de rémunération dépend de la qualité d'exécution** (article 23 du 5^{ème} Contrat de gestion). **80 % à 90 % des clients** ne pourront pas attendre plus de **5 minutes** afin d'être aidés au guichet. Plusieurs critères ont également été définis en ce qui concerne l'interaction avec la clientèle (article 24 du 5^{ème} Contrat de gestion).

SERVICES D'INTÉRÊT ÉCONOMIQUE GÉNÉRAL

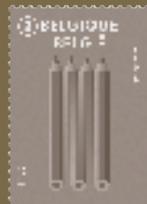
- Le **financement** des services d'intérêt économique général est également tributaire de **la qualité des services fournis** par BPOST et il existe des incitants financiers (article 32 du 5^{ème} Contrat de gestion).
- Concernant la distribution des quotidiens, l'objectif reste identique. BPOST est chargée de leur distribution avancée **six fois par semaine**. Durant la semaine, 100 % des quotidiens sont distribués avant 7h30, le samedi 100 % avant 10h (article 27 du 5^{ème} Contrat de gestion).
- Pour la distribution des périodiques, l'objectif reste également le même. BPOST les distribue **cinq fois par semaine** (article 34 du 5^{ème} Contrat de gestion). **95 %** sont livrés **dans les délais prévus, 97 %** au plus tard **le lendemain** (article 36 du 5^{ème} Contrat de Gestion).

- Pour les services financiers postaux qui relèvent des services d'intérêt économique général, BPOST s'engage à exécuter **95 % des transactions à temps** (articles 41 et 43 du 5^{ème} Contrat de gestion).
- Pour le paiement des pensions et des allocations aux moins valides, BPOST **s'engage à ce que le nombre de plaintes reste inférieur à 50 pour 10 000 paiements** (article 47 du 5^{ème} Contrat de gestion).
- Le nouveau Contrat de gestion ajoute les **nouveaux services** d'intérêt économique général suivants :
 - le service « SVP Facteur » qui existait déjà auparavant mais qui est maintenant inscrit dans le Contrat de gestion ;
 - le traitement financier et administratif des amendes (auparavant uniquement les amendes routières - article 49 du 5^{ème} Contrat de gestion).
- Les services d'intérêt économique général suivants **disparaissent** du nouveau Contrat de gestion :
 - l'impression et la livraison du courrier électronique ;
 - le service de certification des messages ;
 - les prestations effectuées pour les comptables de l'État fédéral et l'établissement de la situation journalière de trésorerie ;
 - la vente de timbres fiscaux et d'amendes (articles 6 et 7 du 4^{ème} Contrat de gestion).

MESURE DE LA SATISFACTION GÉNÉRALE DE LA CLIENTÈLE

- Les Contrats de gestion évoquent tous deux une mesure de satisfaction de la clientèle, sous le contrôle de l'IBPT. Contrairement au 4^{ème} Contrat de gestion, le 5^{ème} Contrat de gestion mentionne explicitement un **certain nombre de critères** qui seront mesurés, notamment **le temps d'attente au guichet, la proximité, les heures d'ouverture et la rapidité du service** (article 23 du 5^{ème} Contrat de gestion).
- Les Contrats de gestion prévoient tous deux une indemnité en cas de non-respect de ce Contrat. Le 5^{ème} Contrat de gestion prévoit toutefois que cette indemnité **ne pourra en aucun cas excéder 15 %** du montant total pour la prestation des services publics. Si le non-respect concerne l'une des dispositions relatives au service universel, l'indemnité ne peut en aucun cas excéder 15 % du montant total prévu pour la prestation du service universel (article 63 du 5^{ème} Contrat de gestion).







Les plaintes

Les plaintes sont des indicateurs importants dans le cadre de l'analyse de la qualité d'un service.

Quand les chiffres parlent, ils ne racontent pas toujours le fond de l'histoire. Nous sommes convaincus que le contenu des plaintes et l'évolution des chiffres importent plus que leur nombre. Et les chiffres les plus importants sont peut-être ceux des résultats, car ils reflètent ce que les enquêtes, la concertation et la collaboration avec les différentes entreprises ont permis de réaliser.

Tâches et missions de l'État

Le traitement des envois ordinaires jusqu'à 2 kg, recommandés ou non

ENVOIS ORDINAIRES

Les plaintes ont diminué en 2013. Il y a moins de plaintes concernant les erreurs de distribution, les disparitions et les changements d'adresse/réexpéditions.

En ce qui concerne la diminution des réclamations en 2012, nous avons écrit ceci : « *après une augmentation en 2011 due aux réorganisations, aux grèves, au mauvais temps, le calme semble revenu dans l'organisation de BPOST* ».

Pouvons-nous tirer cette même conclusion en 2013 ? La baisse manifeste des réclamations dans les rubriques « erreurs de distribution » et « disparitions » est-elle la conséquence du tri préalable par tournée, d'une meilleure formation du personnel, de l'enregistrement et de l'analyse des plaintes à ce sujet et des mesures qui ont été prises ? Nous ne pouvons malheureusement rien affirmer.

	2013	2012	2011
Fautes/erreurs de distribution	1.600	1.733	2.224
Pertes/disparitions	1.142	1.466	1.774
Retards	459	389	566
Changements d'adresse/réexpéditions	384	394	344
Avaries	138	131	77
Total	3.723	4.113	4.985

En ce qui concerne les rubriques « Avaries » et « Retards », il y a une légère augmentation du nombre de plaintes. La plupart du temps, nous sommes incapables de vérifier à quoi est due l'avarie. Il s'agit en effet d'envois ordinaires qui ne sont pas traçables. Nous constatons néanmoins que lors d'un dommage, BPOST tire trop facilement la conclusion suivante : le conditionnement devait probablement être insuffisant et, par conséquent, la responsabilité incombe à l'expéditeur. Dans plusieurs dossiers, faisant suite à l'examen du conditionnement, nous avons pu démentir ce rejet systématique de responsabilité. Le Service de Médiation est donc d'avis que cet argument ne peut pas être avancé s'il n'y a pas eu cet examen de l'emballage.

Enfin, en ce qui concerne les plaintes relatives aux changements d'adresse et aux réexpéditions, elles restent plutôt stables. Nous notons cependant que tous les problèmes ne sont pas résolus.

- L'arrêté royal du 27 avril 2007 stipule que « *les envois postaux sont distribués à l'adresse indiquée sauf si l'adresse est manifestement incorrecte ou lorsque les envois postaux sont distribués à une autre adresse à la demande du destinataire dans le cadre d'un service de réexpédition* ».
- Ce même arrêté royal décrète également que BPOST est chargée de la collecte des changements d'adresse en cas de déménagement et qu'elle peut, sauf opposition du client, communiquer ce changement d'adresse contre rémunération à des tiers « *en vue d'une amélioration des activités postales* ».
- BPOST est également chargée du service de réexpédition d'une telle correspondance, et ce, conformément aux conditions générales ou particulières de BPOST¹⁵.

Lesdites conditions générales ont été modifiées le 1^{er} mai 2013.

Depuis lors, ce service est uniquement accessible aux clients qui disposent d'une boîte aux lettres distincte pour eux-mêmes et leur famille à l'ancienne adresse. Ce service n'est donc plus disponible pour les particuliers qui souhaitent faire transférer leur propre correspondance au départ d'une seule adresse affectée à plusieurs résidents. C'est la même chose pour un employé souhaitant faire transférer son courrier professionnel au départ de l'adresse de la société qui l'emploie.

Des personnes âgées dans un établissement de soins, des personnes ne disposant que d'une adresse de référence (CPAS, ...) ou des locataires d'un immeuble à appartements ne comportant qu'une boîte aux lettres commune ne peuvent donc plus faire transférer leur courrier. Si elles vont dans un autre établissement ou déménagent dans une autre commune, il leur est impossible de faire suivre leur courrier.

BPOST fait valoir que la grande majorité des établissements, organisations ou institutions reçoivent en distribution avancée une liasse directe contenant toutes les correspondances. Ils organisent ensuite la distribution en interne.

BPOST se dit consciente du problème mais affirme qu'il n'y a pas de solution pour l'instant, car ce type de changements d'adresse entraîne de nombreuses erreurs et que des problèmes peuvent survenir. Est-ce une raison suffisante pour supprimer totalement cette prestation de services pour certaines personnes ?

Selon nous, il s'agit d'une mesure discriminatoire contraire aux dispositions légales qui garantissent le droit des utilisateurs dans ce domaine. Si le tri automatique ou l'objectif d'efficacité défavorise systématiquement un groupe de personnes, on ne peut pas y consentir. La question est de savoir si la réponse ne pourrait pas se trouver dans cette même automatisation et dans les possibilités d'informatisation. Il est compréhensible que de tels développements aient un coût. Mais abandonner ne fait pas partie des options.

ENVOIS RECOMMANDÉS

	2013	2012	2011
Fautes/erreurs de distribution	528	557	581
Pertes/disparitions	199	281	266
Retards	55	60	61
Changements d'adresse/réexpéditions	31	32	46
Avaries	16	18	15
Total	829	948	969

¹⁵ Arrêté royal du 27 avril 2007 portant réglementation du service postal, articles 51 et 67 (§ 2)

Les plaintes relatives aux recommandés sont en baisse. La diminution des disparitions indique tout particulièrement que ces envois sont gérés avec davantage de soin. Ce qui nous réjouit parce qu'un recommandé peut être un document important dans le cadre de procédures judiciaires et administratives, et les attentes que le produit génère en raison du respect strict des procédures doivent demeurer garanties.

Nous voudrions néanmoins attirer l'attention sur un problème spécifique : en cas d'envoi recommandé, l'expéditeur peut réclamer un avis de réception (pour lequel il paie également). Celui-ci peut s'avérer essentiel comme preuve lors d'une procédure judiciaire ou administrative. Cet avis mentionne en effet la date, le nom, la signature et parfois même le numéro de carte d'identité ou de procuration de la personne qui a réceptionné l'envoi. Il s'agit donc d'une preuve légale.

Les problèmes surviennent lorsque l'avis de réception n'a pas été entièrement complété, l'a été de manière incorrecte ou est perdu. Dans ce cas, un duplicata pouvait être demandé. Cette possibilité a été supprimée en 2013.

Au lieu de cela, l'expéditeur qui en fait la demande reçoit un courrier type précisant que le recommandé a été correctement livré à cette date. Ce courrier ne mentionne ni le nom ni la signature de la personne qui a réceptionné l'envoi. Comme preuve, BPOST y ajoute des données de suivi (tracking). Si nécessaire – par exemple pour un tribunal – BPOST transmet une « copie » de la signature apposée lors de la réception de l'envoi.

La valeur juridique de tels documents peut toutefois interpellier. De plus, la preuve de la remise n'est conservée que pendant 3 ans, ce qui est relativement court, en particulier dans le cadre d'actions en justice ou de procédures administratives.

Il serait bon, surtout au vu des conséquences possibles, que BPOST prévoie à nouveau la possibilité d'établir un duplicata, éventuellement dans des cas bien précis. Ou à tout le moins une copie certifiée de la signature.

LA DISTRIBUTION DES QUOTIDIENS ET PÉRIODIQUES

QUOTIDIENS

	2013	2012	2011
Fautes/erreurs de distribution	217	168	167
Retards	33	31	61
Pertes/disparitions	20	56	49
Avaries	6	24	16
Changements d'adresse/réexpéditions	1	17	1
Total	277	296	294

PÉRIODIQUES

	2013	2012	2011
Fautes/erreurs de distribution	167	1.137	198
Pertes/disparitions	99	123	208
Retards	49	82	58
Changements d'adresse/réexpéditions	26	8	18
Avaries	14	10	4
Total	355	1.360	486

Concernant la distribution des **quotidiens**, le Contrat de gestion prévoit la distribution avancée (six jours par semaine) et fixe des normes de qualité à cette fin. Le Contrat de gestion comporte également des dispositions relatives aux **périodiques**, distribuables chaque jour ouvrable de la semaine. Un système distinct de traitement des plaintes est en outre prévu via un contrat conclu entre les éditeurs, BPOST et l'État fédéral, qui stipule que le client, en cas de problème, doit s'adresser à l'éditeur. Si la plainte est justifiée, l'abonnement est généralement prolongé. Des problèmes peuvent toutefois se poser si l'éditeur et le distributeur se renvoient la balle lorsqu'une solution immédiate est impossible. La mise en œuvre de solutions structurelles dure parfois très longtemps, ce qui engendre des problèmes et des plaintes pour le client pendant encore un certain temps.

Les plaintes relatives aux périodiques diminuent manifestement. Ceci est entièrement dû à un gros dossier datant de 2012.

La réglementation

La réglementation définit les règles du jeu et celles-ci ont un impact direct sur la qualité des services.

	2013	2012	2011
Tarifs	282	370	262
Boîtes aux lettres particulières	110	99	88
Conditions générales	64	48	45
Envois recommandés	62	122	185
Emploi des langues	38	58	40
Changements d'adresse/réexpéditions	20	39	23
« Pas de pub svp »	1	10	0
Divers	4	3	2
Total	581	749	645

Après une forte augmentation en 2012, BPOST semble naviguer dans des eaux plus calmes. Pourtant, les chiffres donnent une image plus nuancée.

Les plaintes relatives aux tarifs diminuent, mais représentent toujours la catégorie la plus importante. Il s'agit principalement de plaintes portant sur la réglementation du dédouanement. Les frais imputés sont parfois plus élevés que prévu et sont contestés. La méconnaissance de la législation en la matière de la part du client et le manque d'information correcte des services en sont souvent la cause.

Les plaintes concernant les boîtes aux lettres privées se multiplient. Les destinataires ne comprennent pas toujours l'application plus stricte des règles et la communication de BPOST fait parfois défaut. Les règles ne sont pas toujours appliquées partout de la même manière ou le destinataire ne perçoit pas toujours la situation comme telle. Lorsque le résident n'est pas le propriétaire ou lorsque l'emplacement réglementaire de la boîte aux lettres se situe sur le domaine public, il n'est pas toujours possible de s'adapter aux règles. Les points névralgiques que nous avons déjà signalés en 2012 à ce sujet n'ont pas encore été résolus et afin d'obtenir une meilleure sécurité juridique, nous réitérons notre appel en vue d'évaluer les règles en vigueur et d'éventuellement affiner la législation.

Nous notons la diminution constante des plaintes relatives aux recommandés. Les nouvelles règles sont mieux connues mais cette diminution est peut-être due à l'intégration des procurations par le biais de la Banque-Carrefour des Entreprises.

L'accessibilité du réseau

	2013	2012	2011
Proximité/horaires/accessibilité/suppression	333	489	366
Services disponibles et informations	112	102	80
Temps d'attente	71	25	28
Confidentialité	0	8	
Divers	0	8	
Total	516	632	474

Les chiffres reflètent surtout une image de BPOST. Cette entreprise dispose du plus grand nombre de bureaux et doit remplir un certain nombre de missions publiques. Le Contrat de gestion prévoit un réseau dense et accessible. Il n'est pas toujours facile de trouver un bon équilibre entre les obligations de service universel et les lois économiques.

Quelques plaintes concernent les Points Poste à propos d'une fermeture momentanée inattendue (par exemple pour des vacances qui n'étaient pas annoncées) ou d'une fermeture définitive sans qu'un remplacement ait été prévu.

Les services financiers et autres services publics de BPOST

	2013	2012
Services financiers postaux	289	245
Valeurs postales	44	108
Procurations	28	53
Boîtes aux lettres rouges	19	12
Codes postaux	3	1
Total	383	419

Bien que le nombre total des plaintes de ce tableau diminue, la plus grande rubrique, qui concerne les plaintes relatives aux services financiers postaux, augmente toutefois. Il ne s'agit pas des services de BPOST BANQUE, mais des services financiers postaux, comme le paiement des mandats de poste internationaux, des assignations ou chèques circulaires, un dépôt d'argent au guichet, le paiement des pensions à domicile.

On trouve également, dans cette rubrique, des plaintes concernant les paiements via Western Union. Les causes de cette augmentation sont très diverses et ne sont pas la conséquence d'un problème structurel.

Nous remarquons également la baisse considérable des rubriques « Valeurs postales » et « Procurations ». Les « maladies d'enfant » liées à l'arrivée de l'e-shop ont été résolues et, comme déjà signalé, les facteurs et les entreprises connaissent maintenant mieux les procurations provenant de la Banque-Carrefour des Entreprises.

Nous constatons également avec satisfaction que le Contrat de gestion fixe des normes de qualité pour les opérations financières et les autres services d'intérêt économique général (voir pages 31 et suivantes).

Les activités commerciales de BPOST

Le Service de Médiation pour le secteur postal est compétent pour toutes les plaintes à l'égard de BPOST (en tant qu'entreprise publique), y compris celles ne relevant pas du secteur postal, à moins qu'il n'existe un autre service de médiation pour ces plaintes.

Les envois non adressés ne sont pas des envois postaux puisque les envois postaux sont des « envois adressés ». Par conséquent, la distribution de toutes-boîtes n'est pas de notre ressort, sauf si elle est assurée par BPOST, car nous sommes compétents pour toutes les activités de BPOST.

Nous sommes également compétents pour toutes ses autres activités commerciales, telles que boîtes postales, PostMobile, enlèvements à domicile, fourniture de carnets d'attestations de soins et de plaques d'immatriculation, ...

Il en va de même pour certains litiges concernant BPOST BANQUE lorsqu'ils émanent de personnes morales pour lesquelles nos collègues d'Ombudsfin ne sont pas compétents. Ces plaintes ont été reprises sous une nouvelle rubrique « BPOST BANQUE ».

Étant donné que le Service de Médiation pour le secteur postal est bel et bien compétent pour les plaintes des personnes morales, nous étions tenus de traiter ces 21 plaintes.

Nous restons toutefois persuadés que ceci est très déconcertant pour les clients. En effet, selon la nature du plaignant, celui-ci doit s'adresser à un Médiateur différent pour un même problème. Le Service de Médiation pour le secteur postal doit donc par conséquent continuer à suivre les évolutions et les règles dans ces matières.

	2013	2012
Envois non adressés	144	123
BPOST BANQUE	21	/
PostMobile	18	5
Boîtes postales	17	13
Enlèvement à domicile	8	4
Attestations de soins	0	4
Plaques d'immatriculation	0	2
Divers	1	0
Total	209	151

Les plaintes concernant les envois non adressés ont quelque peu augmenté. Après une forte hausse lors de la réorganisation de ce produit, le nombre de plaintes avait diminué les années suivantes. En 2013, elles portent principalement sur l'exécution du service sur le terrain.

Quant aux autres rubriques, nous pouvons déduire du nombre de plaintes qu'il n'y a pas de problème majeur ou structurel.

Plaintes qui ne relèvent pas de nos compétences

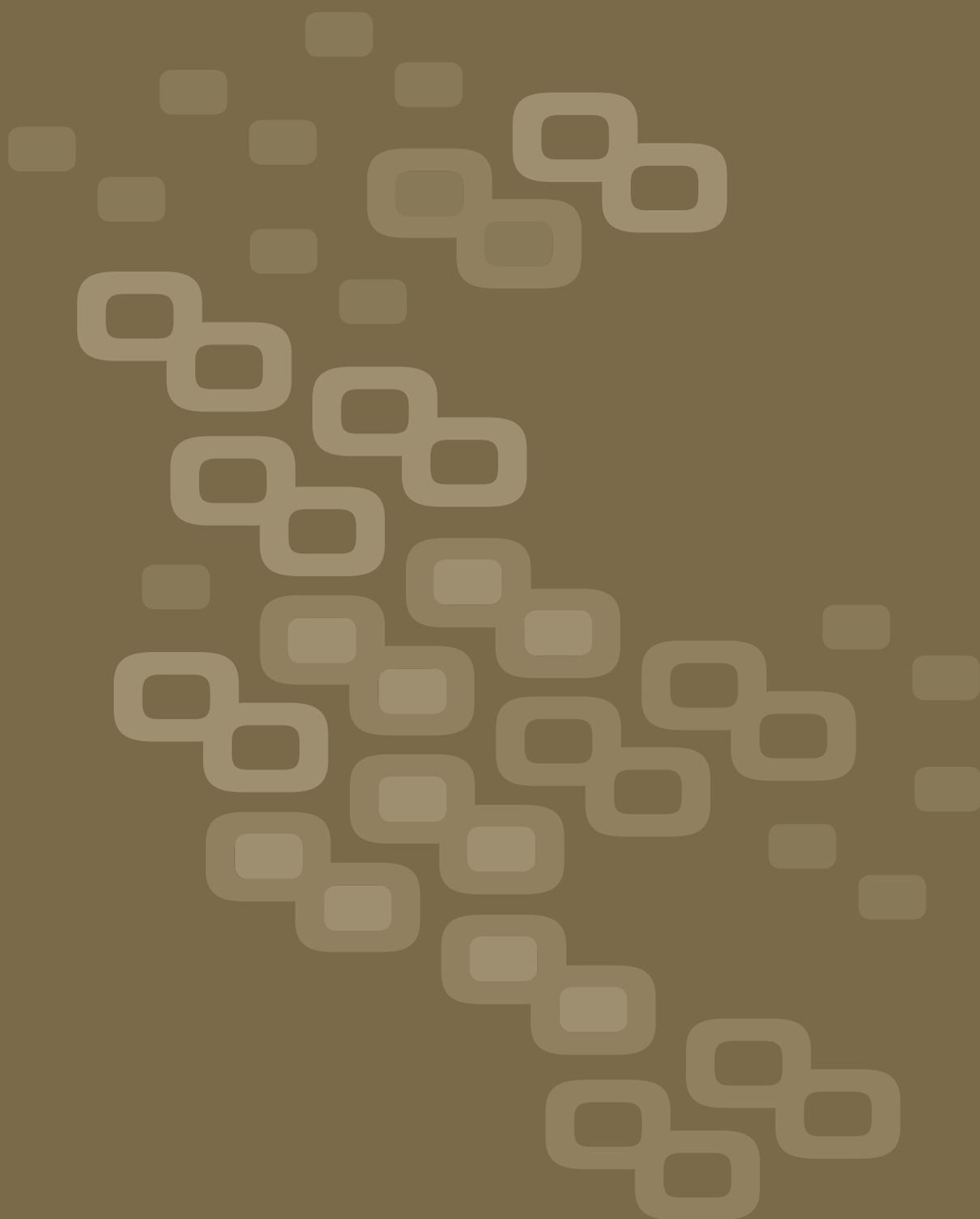
	2013	2012
BPOST BANQUE	342	405
Autres	165	292
Total	507	697

En 2013, nous avons reçu 342 plaintes concernant BPOST BANQUE, pour lesquelles nous avons dû nous déclarer incompétents et que nous avons transmises à nos collègues d'Ombudsfin. Les plaintes pour lesquelles nous étions compétents ont été reprises dans le tableau de la page précédente.



3^{ème} partie

Les activités du Service de Médiation en chiffres



Les plaintes à traiter

Le nombre de plaintes

Le nombre de nouvelles plaintes a manifestement diminué en 2013. Cela est dû à un nombre moins important de nouvelles plaintes à traiter et à un solde de plaintes reporté en 2013 (834) inférieur à celui de 2012 (2.512).

Bien que nous ayons eu moins de plaintes à traiter, nous avons terminé l'année avec plus de dossiers ouverts. Cela provient du fait que lors des deux dernières semaines de décembre, le nombre moyen de plaintes était pratiquement de moitié supérieur à la moyenne des autres semaines.

Cette diminution semble être consécutive à une nette amélioration lors du dédouanement des colis provenant de pays non européens et à moins de problèmes lors de l'envoi des chèques-repas.

CHIFFRES GLOBAUX 2013

	2013	2012
Nouvelles plaintes	13.571	16.742
Solde de l'année précédente	834	2.512
Plaintes à traiter	14.405	19.254
Aides directes	2.821	3.243
Plaintes irrecevables	3.846	5.558
Plaintes traitées après conciliation	6.666	9.619
Traitées au 31 décembre	13.333	18.420
Solde reporté à l'année suivante	1.072	834

Mode d'introduction

Le législateur a décidé que les plaintes auprès du Service de Médiation devaient être introduites par écrit. Plusieurs canaux sont disponibles à cet effet : par courrier ou télécopie, par voie électronique ou sur place en nos bureaux.

Nous continuons à trouver regrettable qu'il soit impossible d'introduire une plainte par téléphone.

Il est toutefois possible de nous téléphoner pour obtenir des informations, un conseil, ou au sujet d'un dossier en cours. C'est pour cette raison que nous continuons à plaider tel que nous le faisons dans le Rapport annuel de 2012.

Beaucoup de personnes s'étonnent de cette impossibilité d'introduire une plainte par téléphone auprès de notre service. Les call centers ne sont-ils pas un moyen commode et implanté dans les mentalités pour signaler un problème ? Certaines entreprises postales offrent d'ailleurs cette possibilité à leurs clients, et nous constatons que celles qui ne le font pas sont perçues comme peu courtoises envers le client.

Nous comprenons la frustration de ces personnes qui, après avoir tout essayé pour résoudre leur problème, frappent à la porte du Service de Médiation et qui s'entendent demander, après avoir expliqué leur problème, de rédiger un courrier, un courriel ou une télécopie, même si nous avons pris note de toutes les données. C'est souvent une importante perte de temps.

En outre, lors d'un entretien téléphonique, on peut aider le client à formuler correctement sa plainte (un envoi avec code à barres, par exemple, n'est pas nécessairement un envoi recommandé ou assuré) et

obtenir rapidement les informations requises (numéro de code à barres, coordonnées de l'entreprise postale concernée reprises sur l'envoi, nom de l'expéditeur ou du destinataire, ...).

En ce qui concerne les **plaintes écrites, Internet reste le mode d'introduction par excellence** d'une plainte. Les plaintes introduites par courriel ou sur notre site Internet (www.smspo.be) représentent 81 % du total (voir page 74).

Dans quelle langue ?

Nous employons les trois langues nationales dans le traitement des dossiers. Les personnes parlant d'autres langues peuvent communiquer en **anglais**. Nous disposons à cette fin de gestionnaires de dossiers qualifiés multilingues. Le rapport annuel est publié en français et en néerlandais. Des résumés en allemand et en anglais sont disponibles sur notre site.

Depuis plusieurs années, nous dénombrons plus de plaintes en néerlandais qu'en français et en allemand. Le fait qu'il y ait plus de néerlandophones n'explique pas nécessairement cette différence.

Les néerlandophones seraient-ils plus prompts à prendre la plume ou le clavier ? Ont-ils un meilleur accès à l'Internet ? Sont-ils plus familiers des services de médiation ? Quoi qu'il en soit, nous ne pouvons pas, sur la seule base des plaintes étudiées, tirer de conclusions sur d'éventuelles différences régionales quant à la qualité du service postal.

CHIFFRES GLOBAUX 2013 PAR LANGUE

	FRANÇAIS	NÉERLANDAIS	ALLEMAND	ANGLAIS	Total
Plaintes écrites	3.115	7.439	17	179	10.750
Aides directes	653	2.154	2	12	2.821
Solde 2012	234	591	0	9	834
A traiter	4.002	10.184	19	200	14.405
Solde 2013	336	721	0	15	1.072

Types de plaintes

L'enregistrement et la codification des plaintes se font de manière très détaillée dans notre service. Pour l'enregistrement des plaintes, nous nous basons sur la norme CEN 14012¹⁶, telle que fixée entre-temps par l'article 43ter §4 de la loi de 1991. L'application de cette norme d'enregistrement et de codification est importante, car il s'agit d'un instrument élaboré par un organe officiel, spécialisé et indépendant, qui garantit la transparence et un traitement égalitaire de toutes les entreprises.

Les statistiques fournies ci-dessous portent sur l'ensemble du secteur postal et sont réparties selon quatre grandes catégories prévues par la norme CEN 14012. Les tâches spécifiques à BPOST et ses services commerciaux ne relevant pas du secteur postal sont mentionnés séparément. Par rapport à la norme CEN 14012, nous avons ajouté une rubrique « Plaintes hors de nos attributions », qui rassemble principalement les demandes de renseignements sur les services et produits dans le secteur et les plaintes qui ne sont pas de notre ressort.

¹⁶ Norme CEN 14012 relative à la « qualité des services postaux » comme instrument de mesure pour les réclamations et la procédure de réparation. Voir page 70

RÉPARTITION DES NOUVELLES PLAINTES EN 2013 PAR CATÉGORIE

ENVOIS POSTAUX	2013	2012
Traitement des envois	7.573	9.945
Aspects relationnels	3.802	4.149
Réglementation	581	749
Points de contact	516	632
SERVICE PUBLIC ET NON POSTAL RELEVANT DE LA COMPÉTENCE DU SERVICE DE MÉDIATION	2013	2012
Poste financière	383	419
Services commerciaux	188	151
BPOST BANQUE	21	0
PLAINTES HORS DE NOS ATTRIBUTIONS	2013	2012
BPOST BANQUE	342	405
Autres	165	292
TOTAL	13.571	16.742

Entreprises concernées

Comme les années précédentes, la plupart des plaintes concernent BPOST mais nous devons examiner les chiffres sous le bon angle : en tant que prestataire de service universel, BPOST opère sur un tout autre marché.

Cette année, BPOST a un concurrent dans ce domaine : TBC-POST, à propos duquel il y avait encore peu de plaintes en 2013. Compte tenu de ses activités limitées pour l'instant, ce n'est pas une surprise.

PLAINTES ÉCRITES PAR ENTREPRISE

	2013	2012
BPOST	9.991	12.900
MONDIAL RELAY	73	9
TNT POST NL	64	74
KIALA	63	77
UPS	47	29
DPD	23	32
DHL	22	18
GLS	16	18
TNT POST EXPRESS	10	6
FEDEX	4	18
GENERAL MAIL SERVICE	0	2
ALI EXPRESS	0	1
MEDIMAIL EXPRESS	0	1
NOUVEAUX ARRIVANTS		
DELTA MEDIA	26	0
BPO	19	0
BELGIQUE DIFFUSION	7	0
THE SWAP GROUP	4	0
TBC POST	3	0
MOBENTRANS	3	0
Total pour le secteur	10.375	13.185
Hors secteur postal/indéterminé	375	314
Total général	10.750	13.499

AIDES DIRECTES PAR ENTREPRISE

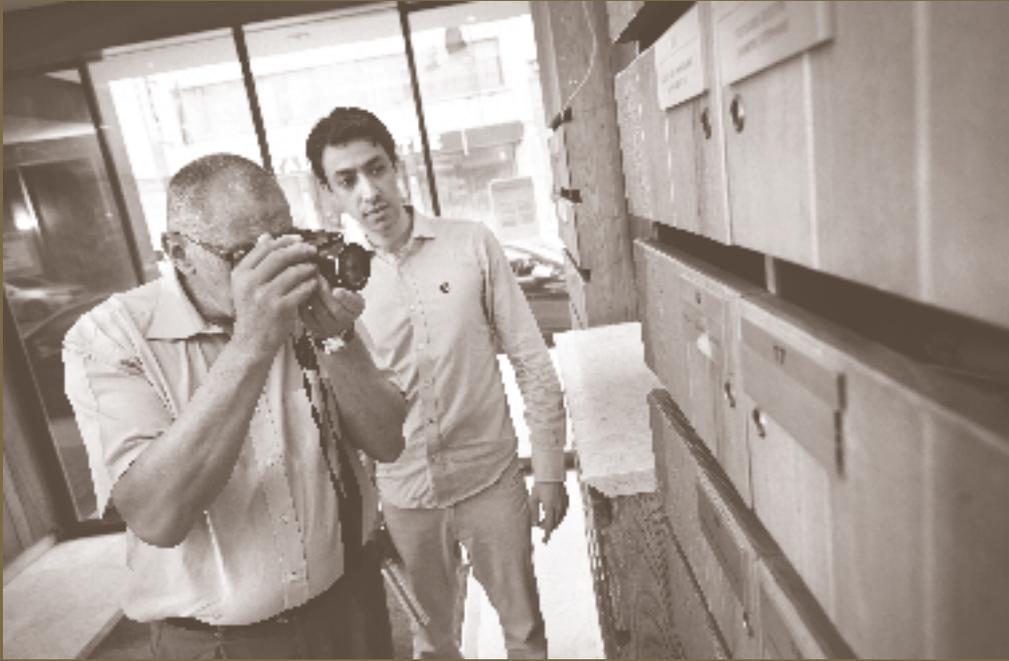
	2013	2012
BPOST	2.544	2.988
MONDIAL RELAY	81	1
DHL	17	12
KIALA	13	5
TNT/POST NL	11	4
DPD	10	0
UPS	9	2
TNT EXPRESS	6	6
FEDEX	2	0
GLS	0	1
NOUVEAUX ARRIVANTS		
DELTAMEDIA	6	0
TBC-POST	6	0
Total pour le secteur	2.705	3.019
Hors secteur postal/indéterminé	116	224
Total général	2.821	3.243

Le marché postal est en constante évolution : de nouvelles entreprises et sous-traitants apparaissent tandis que d'autres disparaissent, des réseaux d'entreprises se font et se défont.

Le client ou l'utilisateur éprouve des difficultés à déterminer l'opérateur postal responsable lorsque plusieurs d'entre eux sont concernés et à défendre ses droits. Le principe selon lequel l'entreprise postale qui réceptionne l'envoi porte la responsabilité finale doit s'appliquer jusqu'à la distribution. Elle doit se porter garante pour les sous-traitants, les éventuelles filiales ou sociétés sœurs. Il faut enfin fixer clairement la responsabilité à l'égard des clients/utilisateurs dans les contrats mutuels. Ce qui s'inscrit totalement dans la volonté du législateur, qui stipule que les entreprises sont tenues d'élaborer une procédure « *d'établissement des responsabilités dans les cas où plusieurs opérateurs sont impliqués* »¹⁷.

¹⁷ Art. 148bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques







Les résultats

Sur **14.405 plaintes**, **13.333 (93 %)** ont été traitées. Cette partie concerne tant les aides directes que les plaintes écrites, qu'elles soient recevables ou irrecevables.

RÉSULTATS

	2013	2012	2011
Total à traiter	14.405	19.254	15.956
Par téléphone	2.821	3.243	2.552
Par courrier	11.584	16.011	13.404
Irrecevables	3.846	5.558	3.748
prématurée	3.227	4.807	3.283
ne relevant pas de notre compétence	346	400	208
informations insuffisantes	99	185	115
autres motifs	174	166	142
Recevables	6.666	9.619	7.144
problème résolu et/ou compensation pour le client	4.612	7.651	5.369
l'entreprise n'a pas commis de faute ou preuves insuffisantes	1.614	1.580	1375
plainte injustifiée	339	317	253
sans conclusion	101	62	147
recommandation	0	9	0
Total traité	13.333 (93%)	18.420 (96%)	13.444(84%)
Solde	1.072	834	2.512
Durée moyenne de traitement	38 jours	66 jours	38 jours

Aides directes

Les **2.821 aides directes** ont été immédiatement enregistrées, avec attribution d'un numéro de code, et traitées sur le plan administratif. Chaque mois, les chiffres sont collationnés pour analyse¹⁸.

Plaintes écrites

Toutes les plaintes écrites ont été enregistrées dès leur entrée, avec attribution d'un numéro de code, puis leur recevabilité a été examinée. Pour certaines plaintes écrites, il apparaît rapidement que les plaintes sont irrecevables, mais pour d'autres, il faut demander des informations complémentaires au client ou à l'entreprise concernée, ou une concertation interne est nécessaire afin de prendre une décision.

PLAINTES ÉCRITES IRRECEVABLES¹⁹

Sur les **11.584 plaintes écrites à traiter**, **3.846 ont été classées irrecevables**. En 2012, on en comptait 5.558.

La plupart (3.227) sont des **plaintes prématurées** (4.807 en 2012). En tant qu'instance de recours, nous ne sommes pas habilités à traiter ces plaintes, mais nous les transmettons à l'entreprise et en informons le client.

¹⁸ Pour plus de détails, voir page 74

¹⁹ Idem, pages 76 et 77

Le deuxième groupe de plaintes dans la catégorie « irrecevables » est constitué des réclamations qui ne sont pas de notre compétence (346 contre 400 en 2012). Il s'agit par exemple d'un litige lié à un accident de la circulation avec un véhicule d'une entreprise postale ou à un envoi toutes-boîtes distribué par une autre entreprise que BPOST.

La troisième rubrique rassemble les plaintes pour lesquelles les informations disponibles sont insuffisantes pour pouvoir ouvrir une enquête (99 contre 185 en 2012). Dans un premier temps, nous demandons au client de nous fournir les informations manquantes. S'il ne répond pas, nous envoyons un rappel. S'il ne répond toujours pas, nous clôturons le dossier comme irrecevable, l'envoyons à l'entreprise concernée pour traitement et en informons le client²⁰.

PLAINTES ÉCRITES RECEVABLES

En 2013, **6.666** dossiers recevables (contre 9.619 en 2012) ont été clôturés avec les résultats suivants :

LE PROBLÈME EST RÉSOLU ET/OU LE CLIENT REÇOIT UNE INDEMNISATION : 4.612 (69,2%) CONTRE 7.651 (79,5%) EN 2012

- L'entreprise reconnaît que la plainte du client est justifiée et accorde une compensation totale ou partielle. Il peut s'agir d'un dédommagement, d'un remboursement ou d'un envoi gratuit, même lorsque l'incident a été résolu entretemps, par exemple un envoi déclaré perdu qui arrive finalement à destination.
- D'après la loi ou le règlement, le client ne doit pas recevoir automatiquement une compensation, mais l'entreprise l'indemnise par équité ou par courtoisie.
- Cette compensation est parfois immatérielle. Pour de nombreux clients, une reconnaissance écrite de la faute, une lettre d'excuses, des mesures pour prévenir d'autres erreurs à l'avenir ou la réprimande d'un membre du personnel rétablissent la confiance en l'entreprise.

LE DOSSIER A ÉTÉ CLÔTURÉ SANS COMPENSATION OU RECTIFICATION : 1.953 (29,3%) CONTRE 1.897 (19,7%) EN 2012

- La plainte est compréhensible, mais l'entreprise n'a pas commis de faute ou les preuves contre celle-ci sont insuffisantes : 1.614 (24%) contre 1.580 (16,4%) en 2012.
- La plainte est injustifiée : 339 (5%) contre 317 (3,3%) en 2012.

PLAINTES SANS CONCLUSION APRÈS ENQUÊTE : 101 (1,5%) CONTRE 62 (0,6%) EN 2012

- Clients retirant leur plainte pendant l'enquête.
- Clients portant le litige devant les tribunaux.

IL N'Y A EU AUCUNE RECOMMANDATION EN 2013

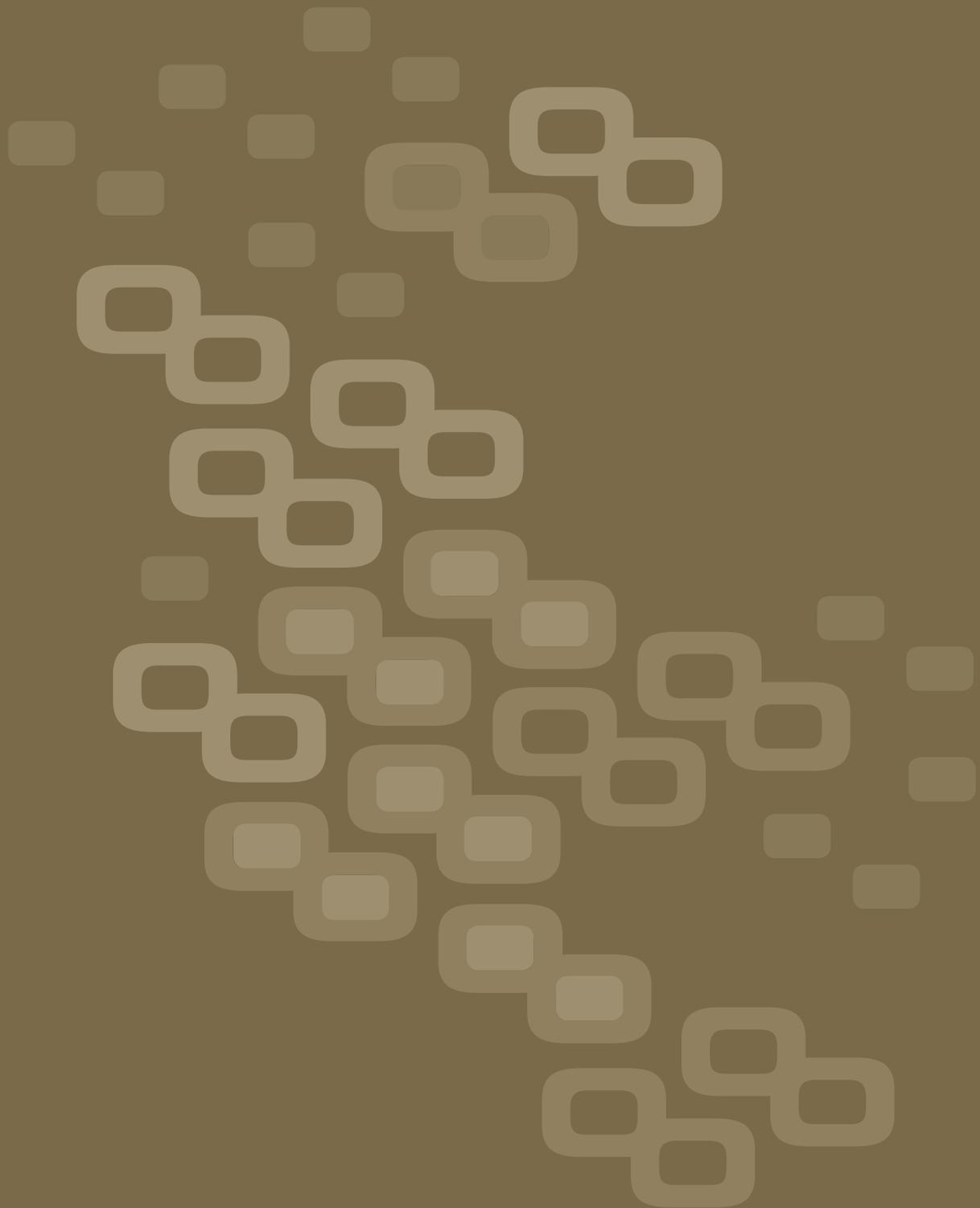
La loi prévoit que le Service de Médiation peut émettre une recommandation s'il juge que la plainte est justifiée et qu'aucun consensus n'a été trouvé avec l'entreprise.

En 2013, la durée moyenne de traitement d'un dossier était de 38 jours.

²⁰ Pour plus de détails : voir pages 76 et 77

4^{ème} partie

Conclusions générales



Lors de l'élargissement de ses compétences, le Service de Médiation s'est investi dans la collaboration avec le secteur. Malgré le fait que nous relevons aujourd'hui plusieurs résultats importants, le travail n'en est pas moins terminé. Au cours des prochaines années, cette collaboration restera une des priorités de notre Service.

De plus, 2013 était une année clé pour l'avenir du Service de Médiation pour le secteur postal et les autres services de médiation, en raison de la création du Service de médiation pour le consommateur. Il s'agit d'une personne morale autonome sui generis dans laquelle les services de médiation pour le secteur postal, les télécommunications, les usagers du transport ferroviaire, l'énergie, les assurances et les banques collaboreront, et où toutes les autres plaintes de consommateurs, pour lesquelles il n'existe ni service de médiation ni commission des litiges, peuvent être traitées. Cette organisation de coordination a été fondée en vue d'une plus grande transparence et d'une meilleure protection du consommateur, du client et de l'utilisateur.

Suivi du rapport annuel 2012 et des problèmes de 2013

Des règles du jeu identiques au sein d'un même marché, les premières mesures sont prises

Les plaintes nous permettent de nous faire une idée des conséquences de l'application des différentes règles en matière de responsabilité et de sécurité juridique. Nous avons notamment constaté que les diverses entreprises interprètent différemment les obligations légales ou appliquent les réglementations de manière très sélective.

Pour veiller à ce que tout le monde respecte les mêmes règles, il est essentiel de les connaître. La réunion d'information et de concertation (voir page 14 du présent rapport annuel) fut une première étape. Cette réunion a déjà eu l'avantage de clarifier la situation : **les règles postales s'appliquent au marché postal**. Que cela soulève de nombreuses questions en ce qui concerne les conséquences est une évidence. De plus, les entreprises ont exprimé de multiples préoccupations nécessitant une réflexion plus poussée. C'est pourquoi le Service de Médiation a demandé au Président du Comité Consultatif du secteur postal de créer un groupe de travail au sein du Comité pour approfondir la question.

L'orientation clientèle

1. LES ENTREPRISES ONT FAIT DES EFFORTS

En 2013, les entreprises ont clairement fait des efforts afin de remplir les obligations qu'elles ont à l'égard de leurs clients. De nombreuses réunions constructives ont également été tenues avec les différentes entreprises.

Nous souhaitons conclure de bons accords afin de pouvoir travailler de manière efficace et ciblée. Nous constatons une grande volonté de la part de bon nombre d'entreprises. Nous voulons leur donner forme dans un protocole de collaboration. Avec celui-ci, le Service de Médiation invite les entreprises à aller au-delà des obligations légales. Il est en effet stipulé dans la loi que seules les entreprises offrant les services universels nécessitant une licence sont tenues de conclure un protocole de collaboration avec le Service de Médiation.

Toutefois, si d'autres entreprises le font sur base volontaire, il s'agit pour nous d'un signal positif envers le Service de Médiation, mais également envers les clients et utilisateurs des services postaux.

2. PLUSIEURS PROBLÈMES SUBSISTENT NÉANMOINS :

- Nous souhaitons rappeler une fois de plus l'obligation (stipulée dans l'article 148bis de la loi du 21 mars 1991) pour les entreprises postales d'élaborer une procédure « *d'établissement des responsabilités dans les cas où plusieurs opérateurs sont impliqués* ». Bien que nous ayons déjà mentionné cette problématique dans notre précédent rapport annuel, nous ne constatons pas le moindre progrès en la matière. Pourtant, cela occasionne de nombreux problèmes. Vu la complexité du marché, cette disposition n'est pas superflue. Dans la pratique, nous constatons que les entreprises se renvoient entre elles les plaignants, parfois même plusieurs fois. Il arrive même que ceux-ci soient invités à contacter eux-mêmes le service de plaintes à l'étranger.

En principe, c'est l'entreprise postale recevant un envoi qui en est responsable, tout comme des sous-traitants avec lesquels elle travaille. Cela signifie que les garanties données par l'entreprise (selon le type d'envoi) doivent s'appliquer jusqu'à la remise au destinataire.

- Nous souhaitons également rappeler la réglementation postale internationale qui donne à la fois à l'expéditeur et au destinataire le droit d'introduire une plainte auprès de l'entreprise postale d'origine ou de destination. L'entreprise qui reçoit cette plainte doit démarrer l'enquête qui permettra éventuellement de déterminer si une erreur a réellement été commise, si une responsabilité est établie et à qui incombera le paiement du dédommagement. Lorsqu'une plainte a été introduite par le destinataire et que l'entreprise postale est responsable, l'entreprise de destination peut assurer elle-même le paiement du dédommagement à la place de l'entreprise d'origine. Elles règlent la question entre elles par la suite.
- Nous tenons à souligner la nécessité de transparence dans le cadre du commerce électronique. En cas de problème, le client est régulièrement renvoyé par les entreprises postales vers l'expéditeur, le vendeur ou le producteur afin d'introduire une plainte et de recevoir un dédommagement. De très nombreuses règles définissent la responsabilité en matière de vente à distance. Celles-ci ont pour résultat que le vendeur octroie souvent une compensation complète pour un envoi endommagé ou perdu. Il s'agit fréquemment d'une compensation supérieure à celle prévue par le droit postal. Ici, une indemnisation est uniquement accordée pour l'expédition et rarement, ou de manière limitée, pour son contenu, sauf mention contraire explicite et paiement d'une assurance pour celui-ci.

En principe, le Service de Médiation ne s'oppose pas à cette évolution, pour autant que des accords convenables soient conclus, qu'il y ait une grande transparence et que le client puisse s'adresser au Service de Médiation en l'absence de résultat.

Nous sommes partisans d'une approche pragmatique, où tous les acteurs sont impliqués dans la recherche d'une solution.

La disparition des chèques-repas et des éco-chèques : les commerçants disent 'non' à une solution proposée par BPOST

En ce qui concerne la problématique de la sécurité lors de l'envoi des chèques-repas et des éco-chèques, nous avons constaté qu'il existait d'éventuels risques de sécurité au niveau des nombreux maillons de la chaîne. Une table ronde avec l'UNIZO, les émetteurs, le Service de Médiation et BPOST (qui en tant qu'entreprise postale était responsable de la majorité des envois) a permis d'examiner cette problématique dans les moindres détails et de rechercher une approche commune.

L'analyse des problèmes a permis à toutes les parties intéressées de s'engager davantage en matière de sécurité. Les émetteurs ont fait des efforts, les commerçants ont été sensibilisés par l'UNIZO et BPOST a développé un produit sécurisé.

En conséquence, le nombre de plaintes a sensiblement diminué en 2013.

Nous n'avons reçu aucune plainte relative aux expéditions grâce aux envois sécurisés de BPOST. Le produit proposé par BPOST était en effet une réponse aux réclamations du secteur des commerçants qui envoyaient les chèques utilisés par leurs clients aux émetteurs afin d'être payés et qui étaient volés. L'envoi a été sécurisé et assuré tout au long du processus.

Malgré une sensibilisation de l'UNIZO, il est toutefois apparu après une période d'essai que trop peu de commerçants utilisaient ce produit et qu'il était impossible pour BPOST de continuer à offrir un tel service dans ces circonstances.

Nous regrettons que la réaction du secteur ait été si tiède. Lorsque nous avons vu les plaintes et le préjudice financier, nous avons observé cette réaction avec incrédulité. Ce sont cependant les commerçants qui décident au final et qui évaluent les coûts, les bénéfices et les risques.

Le dédouanement des envois provenant de pays non européens

1. LES PRINCIPAUX ENGAGEMENTS ONT PORTÉ LEURS FRUITS

Bien que les plaintes relatives au dédouanement des envois provenant de pays non européens n'aient pas disparu, elles sont en diminution.

Les principaux problèmes relatifs au dédouanement se sont produits chez BPOST, mais à la suite des mesures prises, nous avons pu constater (également lors de visites sur place) que le traitement se déroule plus facilement, de manière plus sécurisée, et que la collaboration avec la douane (qui a également fait de nombreux efforts) a porté ses fruits.

Il y a cependant encore d'autres services impliqués dans l'importation des envois provenant de pays non européens. Selon le type d'envoi, un contrôle est par exemple nécessaire dans le cadre de la sécurité alimentaire, la protection d'espèces animales ou de plantes menacées, la prévention de la toxicomanie, l'importation d'armes, la contrefaçon, les fréquences interdites, ...

2. DE NOMBREUX PROBLÈMES SUBSISTENT ENCORE :

Chez BPOST, le **retard de dédouanement** (généralement en raison du traitement de la facture réclamée) et les contestations des taxes douanières (partiellement dues à une quittance peu transparente) restent problématiques.

Les problèmes dans les services de douane eux-mêmes : il y avait des retards de plusieurs mois dans le service 'Contrefaçon'. Ceux-ci ont été en partie résolus.

Sur le plan de la communication avec le client, nous constatons qu'il y a encore des difficultés. Par exemple, si BPOST ne dispose pas de toutes les informations pour le dédouanement, elle envoie une lettre au destinataire pour lui demander les informations manquantes. Certains destinataires se plaignent de ne pas avoir reçu cette lettre : a-t-elle bien été envoyée ? Et si oui, à la bonne adresse ? A défaut de réponse dans le délai imparti, BPOST renvoie le colis à l'expéditeur après la fin du délai de garde !

Les problèmes de calcul des frais, tant chez BPOST que dans les autres entreprises ne sont pas résolus.

1. Une constante reste le **décompte des frais d'envoi** dans les taxes douanières : le client n'est pas au courant que pour le calcul de la TVA, il est tenu compte non seulement de la valeur du contenu mais aussi des frais d'envoi (valeur du contenu + frais d'envoi = valeur douanière), des droits à l'importation, des frais de dossier et d'autres frais (tels que les coûts de stockage). Une quittance plus transparente permettrait d'éviter de nombreuses questions.
2. Il y a des discussions à propos du **calcul des frais ou des frais complémentaires** :
 - Si aucun frais n'est mentionné sur le paquet, la « **livraison gratuite** » n'est pas acceptée pour le dédouanement, sauf si l'expéditeur mentionne explicitement dans la déclaration en douane que les frais d'envoi sont compris dans le montant facturé à l'acheteur (incoterm). Ce problème se pose dans différentes entreprises postales. Lors du **calcul des frais d'envoi**, si ceux-ci ne sont pas connus, BPOST utilise un tarif forfaitaire pour déterminer les frais d'expédition tandis que d'autres entreprises se basent sur leurs tarifs en vigueur pour l'expédition d'un même envoi vers le pays concerné. Les destinataires ont souvent peur des frais ainsi imputés ;
 - **les frais de dossier** varient également d'un opérateur postal à un autre ;
 - pour la **révision d'un dossier douanier**, les coûts ne sont pas non plus négligeables ;
 - certificats de l'AFSCA par exemple ou frais pour les contrôles complémentaires de l'AFSCA.
3. Lors du dédouanement de colis contenant des **biens personnels usagés**, des problèmes peuvent survenir parce que ces colis sont souvent dédouanés en fonction de la valeur et la révision des frais peut en outre s'avérer coûteuse.
4. Après des débuts hésitants, **le commerce électronique** a trouvé son chemin dans notre pays. Pratiquement tout est à vendre sur Internet et pratiquement tout le monde y trouve son bonheur. À cet égard, nous notons quelques plaintes récurrentes :
 - Un client commande parfois un envoi dans son propre pays ou en Europe, mais celui-ci est expédié depuis un pays non européen, ce qui, à son étonnement, peut engendrer des frais de dédouanement.

- Certains envois s'accompagnent d'une **déclaration sous-évaluée** émise par l'expéditeur afin de diminuer les frais à l'importation. Il existe en effet des exonérations jusqu'à un certain montant (qui diffèrent pour un cadeau ou un achat). Lorsque ceci est constaté lors du contrôle, le client doit également payer une amende en plus des frais de dédouanement.
- Nous recevons également des plaintes relatives au « track and trace », c'est-à-dire le suivi électronique des envois. Les informations en ligne ne correspondent pas toujours à la réalité, ou un envoi est signalé distribué alors que l'envoi n'est pas encore arrivé. Cela peut se produire en cas de transfert de l'envoi entre plusieurs pays ou entreprises postales, lorsque le numéro de code à barres n'est plus suivi ou que les systèmes ne sont pas compatibles pour le suivi d'un éventuel nouveau numéro de code à barres.

Lors des enquêtes, nous avons constaté que la **responsabilité peut incomber également aux clients et utilisateurs** : une adresse incomplète, un mauvais emballage, un manque de données (par exemple une facture), une déclaration inexacte voire même des pratiques malhonnêtes. Tous les vendeurs ne sont pas aussi fiables. Lorsqu'on achète un vêtement de marque à très bas prix, il y a de grandes chances qu'il s'agisse d'une contrefaçon. Les contrôles relatifs à la contrefaçon sont stricts et en cas de constat, les marchandises sont inévitablement saisies et détruites. Il est important d'acheter des marchandises auprès d'un vendeur fiable.

Dans les grandes boutiques en ligne, l'acheteur peut souvent choisir lui-même le mode d'envoi de l'achat. Le prix définit la rapidité ainsi que le niveau de sécurité et l'éventuel dédommagement en cas de problème.

Enfin, une boîte aux lettres sûre et réglementaire (si nécessaire avec un numéro de boîte), associée à un numéro de domicile bien visible représente la conclusion de la chaîne de distribution.

Boîtes aux lettres privées : aucun progrès

Nous recevons des plaintes de destinataires qui reçoivent une demande de BPOST concernant la mise en ordre de leur boîte aux lettres, mais qui pour l'une ou l'autre raison considèrent qu'ils ne sont pas concernés : parce que la boîte ne leur appartient pas et que le propriétaire ne veut pas prendre l'initiative, ou parce que les règles ne semblent pas être les mêmes pour tous, ou parce qu'ils habitent dans une maison classée, ou parce que l'un des partenaires se déplace difficilement et attend que le facteur sonne, ...

Dans le cadre de l'amélioration de l'efficacité de la distribution du courrier et donc aussi de la levée (universelle) et de la distribution de la correspondance (partout et chaque jour de la semaine à un prix abordable), BPOST a fait de gros efforts pour modifier l'organisation des tournées et a demandé aux clients de l'aider dans ses efforts en adaptant leur boîte aux lettres conformément à la réglementation. Il s'agit donc en substance que la boîte soit suffisamment grande et placée au bon endroit.

La Belgique est un véritable patchwork en matière de lotissement et l'habitation du Belge est son royaume. Il a toujours défini lui-même les règles, avec, pour le facteur, une variété incroyable de formes de boîtes aux lettres et d'emplacements.

Pour ce qui est de l'emplacement de la boîte aux lettres, les règles ne sont pas uniquement définies par BPOST. La réglementation postale stipule qu'une boîte aux lettres doit se trouver à la limite de la voirie publique²¹. Dans certaines situations cela signifierait installer sa boîte aux lettres sur la propriété d'un tiers ou sur le domaine public. Il y a parfois aussi une certaine confusion concernant l'alignement, l'impact des règles pour les campings où des personnes sont domiciliées ou les projets d'habitat groupé, actuellement très en vogue, non accessibles en raison de la présence d'une barrière.

Enfin, il y a un important désaccord ou une grande confusion concernant l'application des règles. Si dans une même rue les règles sont visiblement appliquées différemment, cela suscite un grand mécontentement. Il se peut qu'il y ait une bonne raison à cela, mais nous constatons parfois après enquête qu'il peut exister une certaine subjectivité. Cela a même conduit à une recommandation en 2012. Les boîtes aux lettres doivent être placées à un endroit sûr pour le facteur. Des chiens dangereux, une longue allée glissante en hiver jusqu'à la maison, ou des travaux en cours peuvent constituer des motifs pour ne pas déposer le courrier dans la boîte aux lettres, mais le conserver au bureau de poste.

Afin d'éviter cela, nous pensons qu'en cas de plainte persistante, le dossier doit être examiné par un spécialiste non impliqué de BPOST. Quelqu'un qui connaît la réglementation et est capable d'observer l'application de celle-ci sur place de manière objective mais sous un angle plus large. Nous avons en effet constaté qu'il y a souvent une bonne raison, ou une exception légitime au fait que la boîte aux lettres ne soit pas réglementaire. Après notre intervention, le problème est vite résolu et le calme revient dans la rue.

Pour la troisième année consécutive, nous plaçons pour une obligation des propriétaires de maisons et d'appartements de prévoir une boîte aux lettres conforme à la réglementation « postale ». Cette compétence relève des autorités régionales.

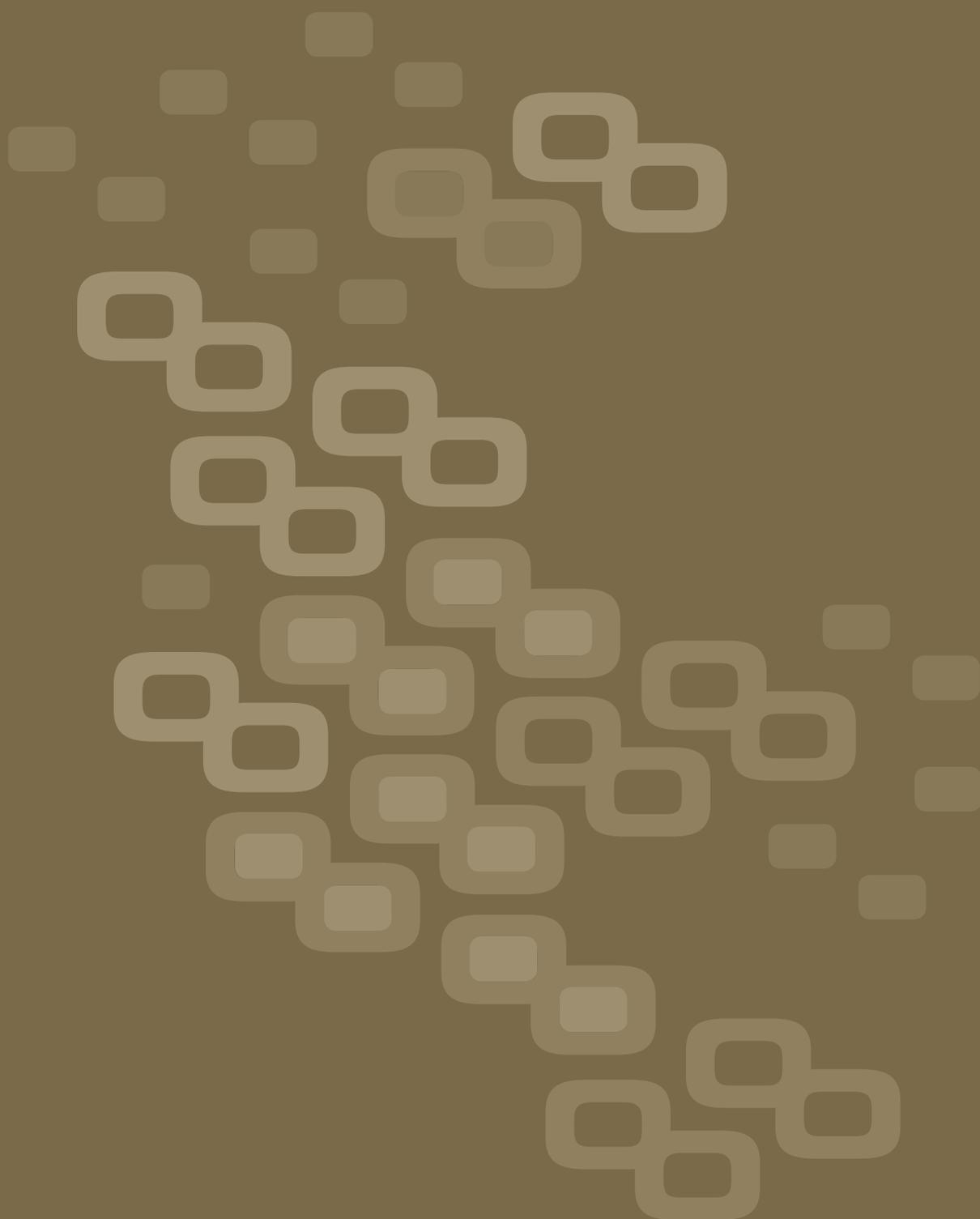
Il est évident que la réglementation actuelle doit faire l'objet d'une évaluation. Toutes les autorités et les acteurs portent une responsabilité à cette fin. Le Service de Médiation a demandé au Comité Consultatif pour le secteur postal de soulever le débat et, sur la base de l'expertise au sein de BPOST et des plaintes justifiées des clients, de faire en sorte que l'insécurité juridique fasse place à des conclusions et des conseils étayés.

²¹ Art. 2, §1 de l'Arrêté ministériel du 20 avril 2007 portant réglementation des boîtes aux lettres particulières



5^{ème} partie

L'avenir du Service de Médiation pour le secteur postal



Le 12 mai 2014, la loi du 4 avril 2014 portant insertion du Livre XVI, « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » dans le Code de droit économique a été publiée au Moniteur belge. Ce projet s'inscrit dans le cadre de la transposition d'une directive européenne relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. L'article 16, §5 stipule : « Il est institué un service public autonome ayant la personnalité juridique, dénommé le 'Service de Médiation pour le consommateur' (...) ».

Le projet de loi, tel qu'abordé au Parlement, mentionnait dans le résumé :

« Personne n'ignore les difficultés de recourir à la justice, a fortiori pour des petits litiges. Les consommateurs sont souvent confrontés à des problèmes pour exercer leurs droits, surtout lorsqu'ils n'obtiennent pas satisfaction auprès de l'entreprise elle-même.

Le règlement des litiges en dehors de la sphère judiciaire peut offrir une alternative intéressante pour le consommateur : rapidité, coûts modérés, moins de formalisme.

S'il existe certains organes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, on doit cependant constater qu'il n'existe aucune politique générale en la matière.

Le présent projet de loi vise à développer un système généralisé, coordonné et cohérent qui permettrait à tout litige de consommation d'être traité par un organe extrajudiciaire, dénommé entité qualifiée, présentant toutes les garanties requises. Le principe de la liberté des parties d'y recourir est évidemment maintenu.

Le présent avant-projet transpose la Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le Règlement (CE) n° 2006/2004 et la Directive 2009/22/CE (JP. 18.06.2013), la Directive dite REL (Règlement extrajudiciaire des litiges).

Cette directive vise à faire en sorte que dans tous les États membres de l'Union européenne, les consommateurs puissent soumettre des litiges avec des professionnels auprès d'entités qui appliquent des procédures de règlement extrajudiciaire de litiges de consommation qui sont indépendantes, impartiales, transparentes, efficaces, rapides et équitables.

Afin de réaliser cet objectif et de veiller à répondre à l'exigence européenne visant à ce que tous les secteurs économiques soient couverts par la possibilité d'un règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, un Service de médiation pour le consommateur est institué, qui forme la structure coordinatrice pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Le Service de médiation pour le consommateur doit informer les consommateurs et les entreprises sur leurs droits et obligations, et sur les possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Ce Service de médiation pour le consommateur jouera par ailleurs un rôle central, agissant en tant que guichet unique, dans la transmission des demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation à l'entité qualifiée compétente en la matière, c.-à-d. toute entité privée ou créée par une autorité publique qui procède au règlement extrajudiciaire de litiges de consommation et qui figure sur la liste que le Service public fédéral Economie dresse et communique à la Commission européenne en exécution de la Directive précitée.

Lorsqu'aucune entité qualifiée n'est compétente pour traiter la demande, le Service de médiation pour le consommateur interviendra lui-même ».

Bien évidemment, le Service de Médiation adhère aux objectifs d'une plus grande transparence et d'une meilleure protection du consommateur, du client et de l'utilisateur. D'ailleurs, notre service soutient la recherche d'une résolution des litiges par le biais d'un consensus. En tant que Service de Médiation, nous en voyons les effets positifs depuis plusieurs années déjà.

En généralisant le règlement extrajudiciaire des litiges et en instaurant celui-ci pour chaque litige de consommation, il est possible de répondre au sentiment d'impuissance qui surgit lors de petits ou grands mécontentements qu'on ne souhaite pas soumettre au tribunal en raison du montant, du temps ou des efforts. Les consommateurs ont ainsi plus d'impact sur des secteurs qui régissent une grande partie de leur vie : les télécommunications, l'énergie, les banques et assurances, les transports publics (ferroviaires), la distribution du courrier et des colis. Ils peuvent en outre envoyer un signal par le biais de leur plainte. Les résultats que nous avons obtenus ces dernières années en matière d'approche des problèmes structurels en sont la meilleure preuve.

Notre service est également convaincu que la collaboration peut accroître la visibilité et l'indépendance des services de médiation.

On ne peut toutefois pas dire que les services de médiation mentionnés ne sont pas connus. Au contraire, le nombre de plaintes prouve que les clients/utilisateurs ont trouvé le chemin de nos services. Il y a toutefois de nombreuses organisations ou personnes qui utilisent les termes « service de médiation », médiateur ou médiatrice, et parfois à tort. En l'absence de cadre réglementaire, tout le monde peut en effet se déclarer médiateur et donner une interprétation personnelle au titre et à la fonction. La nouvelle loi amorce heureusement la protection légale du titre. Le consommateur connaîtra donc aussi mieux les garanties dont il jouit.

*« Afin de permettre au consommateur d'introduire directement une plainte auprès de l'entreprise ou de demander de l'information relative à l'exécution d'un contrat déjà conclu, l'entreprise fournit les informations visées à l'article III.74 et lorsqu'un tel service existe, le numéro de téléphone et de télécopieur et l'adresse électronique du service compétent en la matière. **Ce service ne peut faire référence dans sa dénomination aux termes " ombuds ", " médiation ", " conciliation ", " arbitrage ", " entité qualifiée " ou de " règlement extrajudiciaire des litiges " »**²².*

Le Service de Médiation pour le secteur postal souhaite être un partenaire loyal dans le développement du nouveau service de médiation pour les consommateurs. Avec nos collègues, notre service veut continuer à plaider en faveur d'un traitement des plaintes accessible, efficace, équitable et offrant des solutions.

TRUUS LOSTRIE

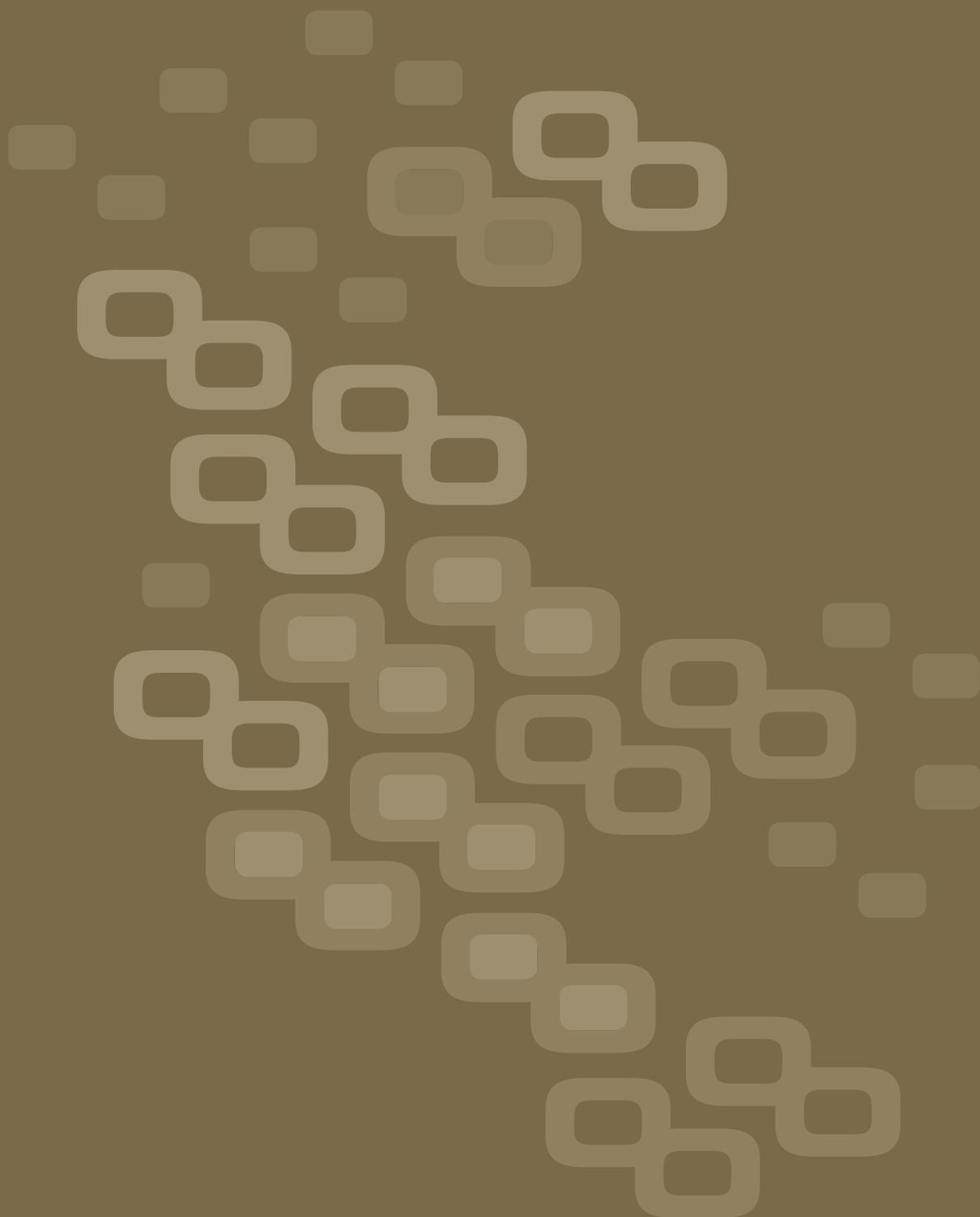
Médiatrice pour le secteur postal
Mai 2014

²² Art. 2 du Livre XVI, « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » dans le Code de droit économique

« Entreprises et Service
de Médiation, des
partenaires visant
un même objectif :
la qualité »

6^{ème} partie

Annexes



Les principes de base d'un ombudsman/médiateur

- L'ombudsman/médiateur est, par définition, au service du public et agit en qualité de recours lorsque, après un premier contact avec l'entreprise ou le service concerné, le problème n'est pas résolu.
- L'ombudsman/médiateur doit travailler en toute indépendance et disposer, pour ce faire, des moyens nécessaires. Parmi ceux-ci doivent notamment figurer un réel pouvoir d'investigation et la faculté de remettre des recommandations destinées à éviter le renouvellement des dysfonctionnements enregistrés.
- L'ombudsman/médiateur est tenu au secret professionnel total. Il instruit en toute objectivité, travaille sur la base de textes légaux ou de règlements, tout en s'inspirant du principe d'équité et en recherchant des solutions pratiques. En ce sens, il est un vecteur de réformes en fonction de l'expérience acquise.
- L'ombudsman/médiateur rédige périodiquement un rapport d'activités qui doit être accessible au public.

Ces principes de base, adoptés en 1996, sont appliqués par tous les membres de la C.P.M.O. (organisation regroupant les médiateurs/ombudsmans publics et privés indépendants en Belgique) et offrent des garanties à toutes les personnes qui recourent à leurs services.

Le service aux personnes, élément essentiel du travail d'un service de médiation, implique l'accessibilité la plus large.

C'est pourquoi la C.P.M.O. a créé un site internet d'accès aisé, www.ombudsman.be, permettant de trouver facilement l'ombudsman/médiateur approprié pour un problème donné.

Outre des informations générales sur le fonctionnement des services de médiation et des explications détaillées sur les principes de base qui les guident, on y trouve les coordonnées de tous les services affiliés et un moteur de recherches avec une liste de mots clefs facilitant celles-ci.

Champ d'intervention et missions du Service de Médiation pour le secteur postal

La loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques est à l'origine de la création du Service de Médiation pour le secteur postal.

À l'origine, le « Service de médiation auprès de LA POSTE » était uniquement compétent pour toutes les activités de l'entreprise publique LA POSTE. Étant donné la progression de la libéralisation du marché postal, la part des entreprises privées n'a cessé de croître. En fonction de leurs besoins spécifiques, les consommateurs font de plus en plus appel à différents opérateurs du secteur postal. Le législateur a donc décidé d'étendre la compétence du Service de Médiation à toutes les entreprises actives sur le marché postal belge²³.

Avec la loi du 13 décembre 2010 (MB 31 décembre 2010), la loi du 21 mars 1991 a de nouveau été modifiée et le marché postal belge a été totalement libéralisé. Cette loi a également apporté quelques modifications et compléments aux articles concernant le Service de Médiation pour le secteur postal.

Depuis janvier 2011, le Service de Médiation pour le secteur postal opère donc dans un marché totalement libéralisé, où BPOST est désigné comme fournisseur de service universel jusqu'en 2018. L'article 43^{ter} de la loi du 21 mars 1991 spécifie les compétences et les missions du Service de Médiation.

Les compétences

Le Service de Médiation pour le secteur postal est compétent pour :

- 1° BPOST ;
- 2° les entreprises qui offrent des services postaux au sens de l'article 131, 1° de la loi du 21 mars 1991.

La loi limite notre compétence aux « **intérêts des utilisateurs** » qui n'offrent pas de services postaux eux-mêmes. Le Service de Médiation n'est donc pas compétent pour les litiges entre opérateurs.

Les missions

- 1° examiner toutes les plaintes des utilisateurs ayant trait aux activités des entreprises relevant de sa compétence :
 - a) les activités de BPOST, à l'exception des :
 - plaintes qui relèvent de la compétence d'une autre commission sectorielle indépendante des litiges ou d'un autre médiateur indépendant (par exemple BPOST BANQUE) ;
 - plaintes concernant des produits et services offerts par BPOST en sous-traitance de tiers.
 - b) les activités postales des entreprises offrant des services postaux aux termes de l'article 131, 1° ;
- 2° s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable dans les différends entre les entreprises et les utilisateurs ;
- 3° adresser une recommandation aux entreprises au cas où un compromis à l'amiable ne peut être trouvé. Une copie de la recommandation est adressée au plaignant ;

- 4° orienter au mieux de leurs droits et intérêts les utilisateurs qui s'adressent à lui par écrit ou oralement ;
- 5° émettre, à la demande du ministre qui a le secteur postal dans ses attributions ou du ministre qui a la protection des consommateurs dans ses attributions ou de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications ou du comité consultatif pour les services postaux, des avis dans le cadre de ses missions ;
- 6° collaborer avec :
 - a) d'autres commissions sectorielles indépendantes de litiges ou médiateurs indépendants, entre autres en transmettant des plaintes qui ne relèvent pas de la compétence du Service de Médiation pour le secteur postal à la commission de litiges ou au médiateur compétent ;
 - b) les médiateurs étrangers ou les instances dont la fonction est équivalente qui agissent en tant qu'instance de recours pour le traitement des plaintes pour lesquelles le Service de Médiation pour le secteur postal est compétent.

Le législateur détermine quelles plaintes sont irrecevables :

- les plaintes qui n'ont pas préalablement été introduites selon la procédure interne de l'entreprise concernée ;
- les plaintes anonymes ;
- les plaintes non écrites.

Ou lorsque le Service de Médiation peut les refuser :

- les plaintes introduites depuis plus d'un an auprès de l'entreprise concernée ;
- les plaintes vexatoires.

Et enfin, l'examen d'une plainte prend fin lorsqu'elle fait l'objet d'une action en justice.

Les obligations des prestataires de services postaux en ce domaine

Par la loi du 13 décembre 2010, le législateur a renforcé le rôle du Service de Médiation, notamment en intégrant dans la loi une série d'éléments qui faisaient jusque-là partie du protocole conclu entre le Service de Médiation et les entreprises (enregistrement des plaintes selon la norme CEN 14012, délais de réponse des entreprises, procédure de traitement et d'information).

Dans le cadre du traitement des réclamations et du fonctionnement du Service de Médiation, une série d'obligations sont imposées aux fournisseurs de services postaux, à leurs sous-traitants et à toute personne leur procurant du personnel²⁴.

- L'obligation de mettre en place au niveau interne une procédure transparente, simple et peu onéreuse pour le traitement équitable et rapide des réclamations des utilisateurs concernant la perte, le vol, la détérioration ou le non-respect des normes de qualité, y compris une procédure d'établissement de leurs responsabilités dans les cas où plusieurs opérateurs sont concernés.
- L'obligation d'informer les utilisateurs des services postaux de la possibilité de recours auprès du Service de Médiation pour le secteur postal.
- L'obligation d'informer tous les membres du personnel et en particulier les membres du personnel des services commerciaux, relations clients et services d'information, des voies de recours des utilisateurs auprès du Service de Médiation et d'utiliser à cet effet les moyens de communication les plus appropriés. L'obligation de fournir, à la demande de l'utilisateur, les coordonnées du Service de Médiation.
- Une personne dûment habilitée à représenter le prestataire de services postaux dans ses relations avec le Service de Médiation pour le secteur postal est désignée auprès du prestataire de services postaux.
- L'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) contrôle le respect par les fournisseurs de services postaux des obligations susmentionnées dans le présent article et publie un rapport annuel sur ce contrôle et ses résultats.

²⁴ Voir l'art. 148bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques

La norme CEN 14012

Lors de l'élargissement des compétences du Service de Médiation, le législateur a choisi de baser l'enregistrement des réclamations sur la norme européenne. Cela crée en effet de la transparence et assure un traitement égal de toutes les entreprises actives sur le marché postal belge et soumises aux obligations de licence ou de déclaration. C'est dans la lignée de la vision européenne visant à une meilleure protection des consommateurs et des utilisateurs dans un marché libéralisé.

Dans son Livre vert de 1992, la Commission européenne soulignait déjà l'importance des règles communes pour le développement d'un marché postal européen et l'amélioration de la qualité des services, ainsi que le besoin de développement de normes communes d'évaluation.

En collaboration avec l'Union postale universelle, le Comité européen de normalisation s'est attelé au développement d'une norme de qualité européenne, d'un standard permettant de mesurer les plaintes et les procédures de réparation.

Cette démarche a abouti en 2003 à la norme CEN 14012. Cette norme définit différents types de réclamations, développe pour chacune une méthodologie afin que l'opérateur puisse identifier, traiter et résoudre la plainte.

La norme définit également les critères auxquels doit satisfaire l'organisation du traitement des réclamations parmi les opérateurs.

La norme CEN 14012 s'applique à tout le trafic postal intérieur et transfrontières relevant du service universel. Le cas échéant, elle peut également être appliquée aux autres services postaux.

Les publications du Comité européen de normalisation tombent sous le coup de la loi des droits d'auteur ; nous ne pouvons donc pas publier la norme. Nous nous limitons à en donner les principaux éléments²⁵.

Un premier chapitre de la norme comporte une série de définitions. Qu'est-ce qu'un client, un usager, un plaignant ? Qu'entend-on par réclamation générale et réclamation spécifique ? Qu'est-ce qu'une réclamation fondée ? Comment évaluer le temps de traitement d'une réclamation ? Comment différencier le retard de la perte d'un envoi ?

Un deuxième chapitre s'emploie à cerner la notion de réclamation. Comment porter plainte ? Quelles informations les opérateurs et les clients doivent-ils donner dans ce contexte ?

La norme définit en outre la manière dont les réclamations sont classées et réparties en catégories. Les catégories proposées sont minimales et peuvent être élargies ou varier selon les pays.

Le chapitre suivant de la norme définit le cadre de traitement des réclamations : le processus, le délai de traitement et la manière dont il convient de répondre au réclamant.

Vient ensuite un chapitre consacré aux procédures visant à remédier aux problèmes, et un autre sur la manière d'établir des statistiques.

Pour finir, la norme recommande une évaluation permanente de la satisfaction client quant à la manière dont la plainte a été traitée.

²⁵ En Belgique, la norme peut notamment être obtenue auprès du Comité européen de normalisation (Avenue Marnix 17 - 1000 Bruxelles - www.cen.eu) ou auprès du Bureau de Normalisation (Rue Joseph II, 40 Bte 6 - 1000 Bruxelles - www.nbn.be)

Textes légaux utilisés

Dans nos rapports, nous nous référons à des textes légaux ou réglementaires. Nous reprenons ci-après leur libellé complet. Dans le texte, nous nous limiterons à citer simplement leur date.

- **Convention postale universelle. Règlement de la poste aux lettres**
- **Convention postale universelle. Règlement concernant les colis postaux**
- **Convention de Varsovie du 12 octobre 1929 pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international**
- **Convention de Genève du 19 mai 1956 relative au contrat de transport international de marchandises par route (CMR)**
- **Traité sur le fonctionnement de l'Union Européenne du 13 décembre 2007**

- **Directive 97/67/CE du Parlement européen et du Conseil du 15 décembre 1997** concernant des règles communes pour le développement du marché intérieur des services postaux de la Communauté et l'amélioration de la qualité du service
- **Directive 2002/39/CE du Parlement européen et du Conseil du 10 juin 2002** modifiant la directive 97/67/CE concernant la poursuite de l'ouverture à la concurrence des services postaux de la Communauté
- **Directive 2008/6/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 février 2008** modifiant la directive 97/67/CE en ce qui concerne l'achèvement du marché intérieur des services postaux de la Communauté
- **Directive 2011/83/EU du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011** relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil
- **Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013** relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE

- **Loi du 6 juillet 1971** portant création de LA POSTE et relative à certains services postaux
- **Loi du 21 mars 1991** portant réforme de certaines entreprises publiques économiques
- **Loi du 24 mars 2003** instaurant un service bancaire de base
- **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
- **Loi du 1^{er} avril 2007** modifiant la loi du 6 juillet 1971 portant création de LA POSTE et modifiant la loi du 26 décembre 1956 sur le Service des Postes
- **Loi du 13 décembre 2010** modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges et modifiant la loi du 9 juillet 2001 fixant certaines règles relatives au cadre juridique pour les signatures électroniques et les services de certification
- **Loi du 21 décembre 2013** portant insertion du titre VI « Pratiques du marché et protection du consommateur » dans le Code de droit économique et portant insertion des définitions propres au livre VI, et des dispositions d'application de la loi propres au livre VI, dans les Livres Ier et XV du Code de droit économique
- **Loi du 4 avril 2014** portant insertion du Livre XVI, « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » dans le Code de droit économique

- **Arrêté royal du 9 octobre 1992** relatif au service de médiation dans certaines entreprises publiques autonomes
- **Arrêté royal du 13 décembre 2005** portant approbation du quatrième contrat de gestion conclu entre LA POSTE et l'Etat
- **Arrêté royal du 11 janvier 2006** mettant en application le titre IV (Réforme de la Régie des Postes) de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques
- **Arrêté royal du 11 janvier 2006** fixant les modalités de la déclaration et le transfert de services postaux non compris dans le service universel et mettant en application les articles 144*quater*, §3, 148*sexies*, §1^{er}, 1° et 148*septies* de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques
- **Arrêté royal du 27 avril 2007** portant réglementation du service postal
- **Arrêté royal du 30 avril 2007** portant réglementation des services financiers postaux
- **Arrêté royal du 29 mai 2013** approuvant le 5^{ème} contrat de gestion entre l'État et BPOST pour la période 2013-2015
- **Arrêté royal du 10 avril 2014** relatif à l'entrée en vigueur de la loi du 4 avril 2014 portant insertion du Livre XVI, « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » dans le Code de droit économique
- **Arrêté royal du 19 avril 2014** modifiant l'arrêté royal du 11 janvier 2006 fixant les modalités de la déclaration et le transfert de services postaux non compris dans le service universel et mettant en application les articles 144*quater*, §3, 148*sexies*, §1^{er}, 1° et 148*septies* de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques
- **Arrêté royal du 24 avril 2014** portant réglementation du service postal

- **Arrêté ministériel du 20 avril 2007** portant réglementation des boîtes aux lettres particulières
- **Arrêté ministériel du 30 avril 2007** portant réglementation des services financiers postaux

Evolution annuelle du nombre de plaintes

Nous pouvons distinguer deux périodes : celle où le Service de Médiation était uniquement compétent pour LA POSTE (de 1993 à janvier 2007) et celle après l'extension de nos compétences à toutes les entreprises actives sur le marché postal belge, à partir de février 2007.

EVOLUTION DU 01/01/1993 AU 31/01/2007 - SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA POSTE

ANNÉE	PLAINTES ÉCRITES ET VISITES	AIDES DIRECTES	TOTAL
1993	375	764	1.139
1994	560	1.129	1.689
1995	927	1.670	2.597
1996	1.551	2.686	4.237
1997	1.488	2.607	4.095
1998	1.610	2.832	4.442
1999	1.789	3.258	5.047
2000	1.929	3.800	5.729
2001	2.163	4.687	6.850
2002	2.618	4.714	7.332
2003	3.726	3.970	7.696
2004	6.027	5.200	11.227
2005	7.708	5.132	12.840
2006	8.906	5.494	14.400
jan-07	1.113	442	1.555
Total	42.490	48.385	90.875

EVOLUTION GÉNÉRALE DU 01/02/2007 AU 31/12/2013 - SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL

ANNÉE	PLAINTES ÉCRITES ET VISITES	AIDES DIRECTES	TOTAL
2007 (fév/déc)	8.855	3.651	12.506
2008	9.040	3.068	12.108
2009	8.973	2.573	11.546
2010	9.897	2.386	12.283
2011	12.187	2.552	14.739
2012	13.499	3.243	16.742
2013	10.750	2.821	13.571
Total	73.201	20.294	93.495

TOTAL DU 01/01/1993 AU 31/12/2013

ANNÉE	PLAINTES ÉCRITES ET VISITES	AIDES DIRECTES	TOTAL
1993-2013	115.691	68.679	184.370

Mode d'introduction

	NOMBRE	% PAR RAPPORT AU SOUS-TOTAL 9.897	% PAR RAPPORT AU TOTAL 12.283
Voie électronique Courriels 6.557 Formulaires du site 2.107	8.664	80,6%	63,8%
Courrier	1.696	15,8%	12,5%
Télécopie	261	2,4%	1,9%
Visite	129	1,2%	1,0%
Sous-total	10.750	100%	79,2%
Téléphone	2.821		20,8%
Total	13.571		100%

Les plaintes par rubrique

	PAR ECRIT	PAR TELEPHONE	TOTAL
A TRAITEMENT DES ENVOIS			
1. Erreurs	2.556	507	3.063
2. Disparitions	1.520	425	1.945
3. Retards	631	292	923
4. Organisation	572	177	749
5. Changements d'adresse/réexpéditions	383	65	448
6. Avaries	270	66	336
7. Divers	79	30	109
Total	6.011	1.562	7.573

1. ERREURS

Envois ordinaires	1.327	273	1.600
Paquets	453	98	551
Recommandés	431	97	528
Quotidiens	202	15	217
Périodiques	143	24	167
Total	2.556	507	3.063

2. DISPARITIONS

Envois ordinaires	906	236	1.142
Paquets	369	116	485
Recommandés	167	32	199
Périodiques	61	38	99
Quotidiens	17	3	20
Total	1.520	425	1.945

3. RETARDS

Envois ordinaires	302	157	459
Paquets	224	103	327
Périodiques	43	6	49
Recommandés	40	15	55
Quotidiens	22	11	33
Total	631	292	923

	PAR ECRIT	PAR TELEPHONE	TOTAL
4. ORGANISATION			
Généralités (GéoRoute...)	491	148	639
Recommandés	35	2	37
Lettres/paquets	24	6	30
Quotidiens	7	3	10
Périodiques	2	0	2
Autres	13	18	31
Total	572	177	749

5. CHANGEMENTS D'ADRESSE/RÉEXPÉDITIONS			
Envois ordinaires	327	57	384
Recommandés	25	6	31
Périodiques	25	1	26
Paquets	5	1	6
Quotidiens	1	0	1
Total	383	65	448

6. AVARIES			
Paquets	135	27	162
Envois ordinaires	105	33	138
Recommandés	14	2	16
Périodiques	13	1	14
Quotidiens	3	3	6
Total	270	66	336

7. AUTRES			
Suivi électronique	72	26	98
Oblitération	7	4	11
Total	79	30	109

B RELATIONNEL			
Traitement des réclamations	1.449	304	1.753
Communication en général	960	215	1.175
Comportement	367	119	486
Compétences/connaissances	244	81	325
Protection de la vie privée	34	8	42
Secret des lettres	18	3	21
Total	3.072	730	3.802

C RÉGLEMENTATION			
Tarifs	230	52	282
Boîtes aux lettres particulières	89	21	110
Conditions générales	46	18	64
Recommandés	41	21	62
Emploi des langues	34	4	38
Changements d'adresse/réexpéditions	17	3	20
"Pas de pub svp"	1	0	1
Divers	3	1	4
Total	461	120	581

	PAR ECRIT	PAR TELEPHONE	TOTAL
D ACTIVITÉS COMMERCIALES DE BPOST DE NOTRE COMPÉTENCE			
TÂCHES FINANCIÈRES ET DE SERVICE PUBLIC			
Poste financière	216	73	289
Valeurs postales	33	11	44
Recommandés/procurations	24	4	28
Boîtes aux lettres rouges	17	2	19
Codes postaux	3	0	3
Sous-total	293	90	383
ACTIVITÉS COMMERCIALES			
Envois Non Adressés	124	20	144
BPOST BANQUE	19	2	21
PostMobile	16	2	18
Boîtes postales	17	0	17
Enlèvement à domicile	8	0	8
Vlaanderen vakantieland	1	0	1
Plaques minéralogiques	0	0	0
Attestations de soins	0	0	0
Sous-total	185	24	209
Total	478	114	592
E POINTS D'ACCÈS			
Accessibilité/proximité/horaires/suppression	219	114	333
Services et informations disponibles	95	17	112
Temps d'attente	54	17	71
Total	368	148	516
F ACTIVITÉS POUR LESQUELLES NOUS NE SOMMES PAS COMPÉTENTS			
BPOST BANQUE	269	73	342
Autres	91	74	165
Total	360	147	507

Les plaintes irrecevables

	TOTAL 2013	TOTAL 2012
Litiges non soumis préalablement à l'entreprise	3.227	4.807
Hors matières prévues/ Entreprises non concernées ou indéterminées	346	400
Le plaignant ne fournit pas les informations demandées	99	185
Demandes d'explications ou d'informations	95	84
Plaintes introduites trop tardivement auprès de notre Service	41	34
Litiges d'ordre professionnel	24	33
Plaintes anonymes	11	8
Recours antérieurs en justice	2	5
Plaintes vexatoires	1	2
Total	3.846	5.558

Litiges non soumis préalablement à l'entreprise :

- Le plaignant n'a pas exercé préalablement son droit de réclamation selon la procédure prévue par l'entreprise ;
- Sans que l'urgence le justifie, le plaignant s'adresse simultanément au Service de Médiation et à l'entreprise ;
- Sans que l'urgence le justifie, le plaignant ne laisse pas s'écouler le temps normal de traitement de sa réclamation par l'entreprise.

Hors matières prévues :

- Envoi non adressé non distribué par BPOST ;
- Accident de roulage ;
- Rupture de bail ;
- Entreprises entre-elles ;
- BPOST BANQUE et litiges concernant une assurance (il existe un médiateur indépendant distinct pour le secteur de la banque et celui des assurances).

Entreprises non concernées ou indéterminées :

- Prestataires de services postaux dans leur propre réseau à l'étranger ;
- Télécommunications ;
- Entreprises indéterminées (le plaignant ignore le nom de l'entreprise concernée ou sollicite une information qui concerne l'ensemble du secteur).

Le plaignant ne fournit pas les informations demandées :

- Pas d'éléments justificatifs à l'appui de sa demande malgré la demande du Service de Médiation.

Demandes d'explications ou d'informations :

- Adresse ou numéro de téléphone d'une entreprise postale ou d'un bureau de poste;
- Code postal belge ou étranger ;
- Numéro de téléphone ou adresse d'un interlocuteur précis d'une entreprise postale.

Plaintes introduites trop tardivement auprès du Service de Médiation :

- Plus d'un an s'est écoulé depuis le dernier contact avec l'entreprise ;
- Impossibilité matérielle d'intervenir vu l'ancienneté des faits ;
- Plus de traces matérielles.

Litiges d'ordre professionnel :

- Actif ou pensionné qui se plaint (n'a pas reçu son traitement, ses allocations familiales, son dossier de pension n'avance pas, ...);
- Candidat à un emploi qui n'est pas recruté ou qui ne reçoit pas d'informations à propos de sa candidature.

Plaintes anonymes :

- Refus de s'identifier malgré la demande du Service de Médiation ;
- Adresse électronique uniquement et impossibilité d'obtenir une adresse physique (adresse électronique incorrecte).

Plaintes vexatoires :

- Lettre injurieuse à l'égard de l'entreprise et/ou de ses dirigeants ou de son personnel ;
- Plaintes répétées, déjà traitées avec ce client, non fondées ou explications déjà fournies.

Recours antérieurs en justice :

- Litige soumis antérieurement à la justice.

Clôture des plaintes recevables

Nous pouvons distinguer deux périodes : celle où le Service de Médiation était uniquement compétent pour LA POSTE (de 1993 à janvier 2007) et celle après l'extension de nos compétences à toutes les entreprises actives sur le marché postal belge, à partir de février 2007.

EVOLUTION DU 01/01/1993 AU 31/01/2007 - SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA POSTE

ANNÉE	POSITIF POUR LE CLIENT		LE CLIENT N'A PAS OBTENU RÉPARATION		AVIS/RECOMMANDATION	
	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%
1993	128	45,71%	126	45,00%	26	9,29%
1994	199	51,30%	175	45,10%	14	3,60%
1995	418	51,86%	378	46,90%	10	1,24%
1996	656	47,70%	708	51,50%	11	0,80%
1997	588	50,17%	573	48,89%	11	0,94%
1998	522	55,06%	423	44,62%	3	0,32%
1999	693	60,00%	452	39,13%	10	0,87%
2000	766	60,22%	506	39,78%	0	0,00%
2001	862	65,55%	453	34,45%	0	0,00%
2002	1.114	69,06%	499	30,94%	0	0,00%
2003	1.406	65,58%	738	34,42%	0	0,00%
2004	2.468	64,93%	1.333	35,07%	0	0,00%
2005	2.863	67,80%	1.359	32,18%	1	0,02%
2006 + jan 2007	5.185	76,70%	1.575	23,30%	0	0,00%

EVOLUTION GÉNÉRALE DU 01/02/2007 AU 31/12/2013 - SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL

ANNÉE	POSITIF POUR LE CLIENT		LE CLIENT N'A PAS OBTENU RÉPARATION		AVIS/RECOMMANDATION	
	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%
2007 (fév/déc)	3.196	72,97%	1.184	27,03%	0	0,00%
2008	2.943	69,79%	1.274	30,21%	0	0,00%
2009	4.290	74,70%	1.453	25,30%	0	0,00%
2010	4.110	67,38%	1.990	32,62%	0	0,00%
2011	5.369	75%	1.775	25%	0	0,00%
2012	7.651	79,5%	1.957	20,4%	9	0,1%
2013	4.612	69,2%	2.054	30,8%	0	0,00%

Déclaration commune du Service Public Fédéral Finances et de BPOST



Service Public
FINANCES
Rue de la Woluwe 62
1200 BRUXELLES



Paquets internationaux envoyés vers la Belgique. Communication commune de la Douane et de bpost :

Quand vous attendez un paquet provenant d'un pays situé en dehors de l'Union européenne vous devez être sûr de recevoir un paquet de la Belgique et de bpost. Ces deux services sont rattachés au commun service, informant les clients belges quant à leurs responsabilités respectives lors de l'importation de paquets.

L'unité de régénération des données et des codes (la Douane) est chargée du contrôle des marchandises entrant dans l'Union européenne et de la taxation de ces marchandises. Des contrôles sont effectués aussi fréquemment sur des marchandises européennes.

Après l'arrivée des paquets, les colis arrivent jusqu'à leur destination et, depuis les douanes, droits de douane et le TVA.

Que se passe-t-il avec un paquet postal provenant d'un pays hors UE depuis son arrivée en Belgique jusqu'à sa distribution ?

1. Le contrôle de sécurité

La Douane peut effectuer un contrôle de sécurité sur toutes les marchandises introduites par poste dans l'Union européenne. Elle s'occupe de contrôler les marchandises et autorisés, par exemple, armes, faux-monnaie, les faux, la contrefaçon, les drogues, les mentheuses, les médicaments. Le poste met des marchandises à disposition de la douane.

2. Le dédouanement et la déclaration en douane

Après le dédouanement, bpost acquies les droits à l'importation, la TVA et, éventuellement, les droits de douane.

- Les droits à l'importation sont dus si la valeur du paquet (y compris un accessoire) dépasse 450 euros ou mètre carré.
Les droits à l'importation sont calculés sur la valeur en douane (voir ce qui se trouve sur le document douanier postal) ou, sur le tarif d'importation (y compris le droit de douane) (voir l'exemple sous 8.1). Pour la Douane, toutes les marchandises (en ce compris les colis) ont toujours une certaine valeur.
- Le TVA est due sur les paquets commerciaux qui contiennent 20 euros ou plus en valeur (y compris les commentaires de marchandises) par colis (même un colis) et qui contiennent 10 euros ou plus (20 euros si la valeur de l'envoi a l'exclusion des droits de l'importation).
Le TVA est calculée sur la valeur en douane augmentée des droits à l'importation, des accessoires et autres frais.
Avec certains pays, aucun droit de douane est dû, à condition de bénéficier de la franchise (voir point 4).
- La Douane vérifie la déclaration en douane établie et présentée par bpost et libère les marchandises pour la distribution.
- Lorsqu'un paquet a été déclaré et est libéré par la Douane, bpost le livre au domicile du destinataire. Si ce n'est pas le cas, le colis peut être conservé 4 jours dans le bureau de poste de 1000 avant d'être renvoyé.

Cela peut être aussi possible si même la déclaration en douane n'est pas remplie et peut être un peu de temps. Ceci qui peut se charger du dédouanement de ses envois peut prendre contact avec bpost via quies.be@bpost.be ou au 02-281 50 80.



3. Les droits à l'importation et la tva

Les droits à l'importation sont des droits payés par l'acheteur afin de permettre l'entrée en douane d'un produit étranger, déterminé dans une nomenclature de marchandises établie par l'U.E.

À titre d'exemple, le droit d'entrée sur les livres est de 0%, tandis que le taux de TVA est de 12% (même tarif que lors d'un achat en Belgique). Les droits à l'importation et la TVA sont perçus par bpost au profit du destinataire et versés à la douane. Les droits d'entrée qui quittent comme preuve de paiement par l'intermédiaire du facteur du bureau, au profit du client, l'avis de versement des droits, au sens que paiement en tous les taxes et droits, au profit du client, l'impression (Document Administratif Belgique) et ce, exclusivement au profit des clients qui ont le numéro d'identification à la TVA est mentionné sur l'avis (dans les coordonnées de l'adresse du destinataire).

3.1. Calcul des impositions dues

La façon de calculer les taxes à l'importation est une arithmétique. Il s'agit d'une simple question de sens.

Exemple 1

Achat en Belgique de livres au détail internet à Hong Kong

- Valeur: 40 euros
- Droits à l'importation: 0%
- TVA standard: 12 euros
- Total: 52 €
- Total de la facture de la douane: 52 euros (pour le 12 euros)

Calcul des droits à l'importation:

- Valeur de la facture de la douane: 52 euros (40 euros + 12 euros)
- Droits à l'importation: 0% de 52 euros = 0 euros

Calcul de la TVA à l'importation:

- Base d'imposition à la TVA: la valeur de la facture de la douane + les droits à l'importation = 52 euros + 0 euros = 52 euros
- TVA: 12% sur 52 euros = 6,24 euros

Total à payer à bpost:

- Droits à l'importation: 0 euros (0% de 52 euros)
- Total à payer: 52 euros (52 euros + 0 euros)

Exemple 2

Achat d'une période de deux semaines de location d'un site américain en vente aux enchères

- Valeur: 40 euros
- Droits à l'importation: 0%
- TVA standard: 10 euros
- Total: 50 €
- Total de la facture de la douane: 50 euros (pour le 10 euros)

Calcul des droits à l'importation:

- Valeur de la facture de la douane: 50 euros (40 euros + 10 euros)
- Droits à l'importation: 0% de 50 euros = 0 euros
- Droits à l'importation: 0% de la valeur de la facture de la douane: 0% sur 50 euros = 0 euros

Calcul de la TVA à l'importation:

- Base d'imposition à la TVA: la valeur de la facture de la douane + les droits à l'importation = 50 euros + 0 euros = 50 euros
- TVA: 12% sur 50 euros = 6 euros

Total à payer à bpost:

- Droits à l'importation: 0 euros (0% de 50 euros)
- Total à payer: 56 euros (50 euros + 6 euros)



3.2. Remboursement des droits à l'importation et de la TVA à l'importation

Dans certains cas et sous certaines conditions, les droits à l'importation et la TVA à l'importation peuvent être remboursés. C'est le cas lorsque le montant payé est supérieur à ce qui est légalement dû en l'occurrence, une demande appuiee de nombreux documents, lesquels sont et sont passés par un service spécialisé et dédié au service des expéditeurs et du destinataire des envois de la France.

Jusqu'à 1000 euros par envoi de colis (par exemple, pour un envoi de 1000 euros, le montant remboursé sera immédiatement les montants imputés à tort.

Par contre, lorsque le montant trop payé, est imputé à une mention erronée de la valeur sur les documents accompagnant le colis, bpost réalisera 80 euros de frais administratifs pour le traitement du dossier de remboursement, à moins que l'expéditeur n'ait soumis une demande de remboursement au titre d'un envoi de colis, dans lequel cas, il peut être envisagé de procéder à un autre envoi.

4. Les franchises

Toutes les informations concernant les franchises des droits à l'importation et de la TVA à l'importation peuvent être consultées sur <http://www.bpost.com/bpost/fr/lesfranchises>.

5. Les frais de formalités douanières

5.1. Calcul des « frais de formalités douanières »

Le tarif fixe et impôt les frais suivants de formalités douanières :

- 2 euros pour des envois d'une valeur maximale de 22 euros (à l'exception des produits à coque, des parfums, des crèmes de toilette, du tabac et des produits en tabac) ;
- 12 euros pour l'expédition en régime de franchise douanière pour les envois en colis de produits de parfums, de crèmes de toilette, de produits à coque ;
- 10 euros pour l'accomplissement des formalités douanières pour les envois en colis de produits de parfums, de crèmes de toilette, de produits à coque ;
- 10 euros pour des envois (plantes et produits végétaux) pour lesquels un certificat phytosanitaire doit être présenté ;
- 50 euros pour les envois en colis de produits de parfums, de crèmes de toilette, de produits à coque ;
- 85 euros pour les envois en colis de produits de parfums, de crèmes de toilette, de produits à coque.

5.2. Remboursement des « frais de formalités douanières »

Dans certains cas et sous certaines conditions, les frais de formalités douanières peuvent être remboursés. Le cas le plus fréquent est le suivant : la valeur de l'envoi est inférieure à la valeur déclarée entraînant l'imputation de frais de formalités douanières dans le cas où il n'y a pas de franchise douanière applicable. De surcroît, lorsque l'expéditeur a déclaré une valeur de l'envoi inférieure à la valeur réelle, il peut être envisagé de demander le remboursement de la somme de la valeur déclarée de 1000 euros. Les frais de formalités douanières imputés en France, au montant de 18 euros (20 euros) sur lesquels sont immédiatement remboursés par bpost, lorsque le montant imputé des frais de formalités douanières est à conséquence d'une mention erronée de la valeur sur les documents présents sur l'envoi ou, des documents pour le remboursement, ne se voit affecté par bpost.



Republiek der
FRANCIË
Ministerie van Financiën
1115 Nieuwe Straat



Renseignements

1. Douane

Des informations supplémentaires à propos de la Douane sont disponibles sur le site Internet de la Douane : www.douane.be ou www.douane.nl.

Si il la consultation du site web, ou une réponse ne peut être trouvée à ses questions, contact peut être pris directement avec la Douane à l'adresse email suivante :

dir.eg.dobruweles@min.vfz.be (en néerlandais) ; gevoel.dobruweles@min.vfz.be

Remarque importante : Les clients ne doivent pas systématiquement s'adresser à la Douane pour connaître le statut d'un produit ou un colis. Ils s'adressent plutôt à Bpost (en Belgique) ou à bpost (en France) afin d'être sûrs de leur envoi.

Les envois internationaux de bpost (de www.bpost.be ou www.bpost.fr) sont soumis à certaines réglementations nationales. Le terme « douane », cela ne signifie pas toujours que l'envoi est en possession de l'envoi. Le terme est une incitation générale signifiant que l'envoi est soumis à certaines formalités administratives d'importation et/ou de contrôle. Pour l'importation de certaines marchandises, il est très important d'être en possession de certaines formalités administratives (MPSA, A-MPS, BPL, ...). L'accomplissement de telles formalités en douane prends peut-être parfois un certain temps.

2. bpost

Des informations supplémentaires à propos de bpost sont disponibles sur le site Internet de bpost :

www.bpost.be ou www.bpost.fr ou www.bpost.com ou www.bpost.nl.

Les clients peuvent aussi contacter le numéro de téléphone suivant : 02 201 201 (en Belgique) ou le service client bpost en France au 01 40 20 20 20.



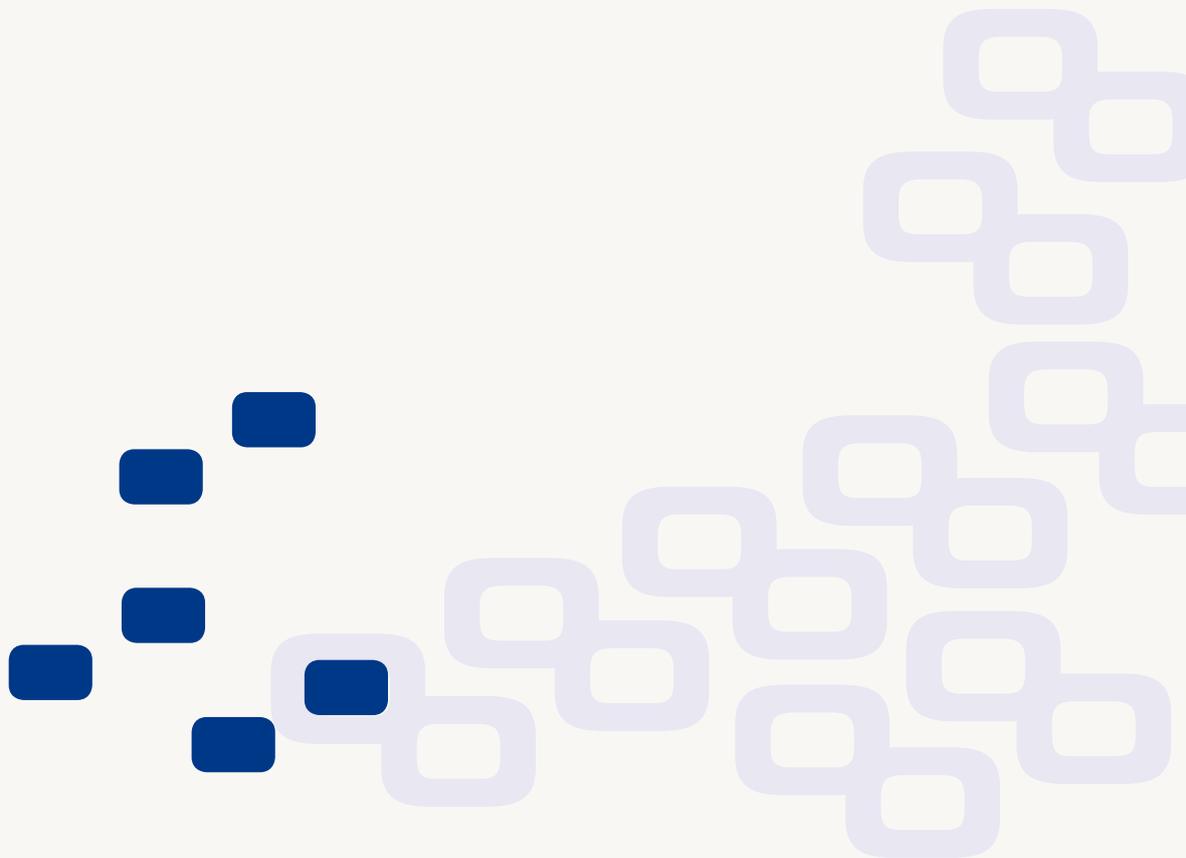
Chaque année, le Service de Médiation publie un rapport d'activités établi en application de **l'article 46 de la loi du 21 mars 1991**.

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 nationale.

Ce rapport est à la disposition du public via notre site internet **www.smspo.be** ou via les bibliothèques (notamment sous format électronique). Un exemplaire imprimé peut être envoyé gratuitement sur simple demande.

Il est édité en langues française et néerlandaise. Un résumé est disponible en allemand et en anglais sur le site Internet.

Editeur responsable : Truus LOSTRIE, Médiatrice/Ombudsvrouw



Concept, lay-out et photographie: CIBE Communicatie
Photographe: Carl Vandervoort

