
Service de Médiation pour le secteur postal

Règlement de procédure

I. La réglementation pertinente pour l'organisation du Service de Médiation pour le secteur postal et l'exécution de ses missions :

Convention postale universelle. Règlement de la poste aux lettres.

Convention postale universelle. Règlement concernant les colis postaux.

Convention de Varsovie du 12 octobre 1929.

Convention de Genève du 19 mai 1959.

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 de service.

Directive 2002/39/CE du Parlement européen et du Conseil du 10 juin 2002 modifiant la Directive 97/67/CE en ce qui concerne 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.

Loi du 6 juillet 1971 portant création de La Poste.

Loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

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 1er 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 livre 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 I 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'État.

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 144quater, § 3, 148sexies, § 1er, 1,1° et 148septies 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 cinquième 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 144quater, § 3, 148sexies, § 1er, 1° et 148septies de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

Arrêté royal du 14 avril 2014 portant réglementation du service postal.

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

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.

Norme européenne CEN 14012 - Norme belge enregistrée - Services postaux - Qualité du service - Principes de traitement des réclamations.

Le Service de Médiation pour le secteur postal est membre de la CPMO, un réseau de médiateurs belges qui adhèrent tous aux principes de base suivants :

- 1° Le Médiateur est, par définition, au service du public et agit en qualité de recours lorsqu'un premier contact s'est révélé inopérant.
- 2° Le 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.
- 3° Le 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.
- 4° Le Médiateur rédige périodiquement un rapport d'activité qui doit être accessible au public.

Vous trouverez davantage d'informations sur les différents services de médiation belges et leur fonctionnement à l'adresse <http://www.ombudsman.be/>

II. Le Service de Médiation pour le secteur postal

- Est compétent pour :
le traitement des litiges de tous les clients et utilisateurs, personnes physiques ou morales (pour autant que celles-ci n'offrent pas elles-mêmes des services postaux)
- A pour mission :
 - 1° De traiter les litiges
 - Pour ce qui est de bpost, ayant trait à toutes les activités, postales et autres, excepté
 - les plaintes qui relèvent de la compétence d'une autre commission sectorielle indépendante des litiges ou d'un autre médiateur indépendant ;

- les plaintes concernant des produits et services offerts par bpost en sous-traitance de tiers (pour autant qu'il ne s'agisse pas d'activités postales).
- Pour ce qui est des autres entreprises, uniquement les litiges ayant trait à leurs activités postales, à savoir la levée, le tri et la distribution du courrier et des colis postaux.

2° D'intervenir afin de rendre possible un compromis à l'amiable

3° D'adresser une recommandation à l'entreprise postale lorsqu'aucun compromis à l'amiable ne peut être trouvé et d'en envoyer une copie au client/à l'utilisateur

4° D'informer au mieux les clients et utilisateurs sur leurs droits et leurs intérêts

5° D'émettre des avis à la demande des Ministres compétents (secteur postal et protection de la consommation), de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications ou du Comité consultatif pour les services postaux

6° De collaborer avec d'autres commissions de litiges sectorielles indépendantes ou d'autres médiateurs indépendants, ainsi qu'avec des médiateurs étrangers ou des instances équivalentes.

Une demande d'intervention introduite auprès du Service de Médiation pour le secteur postal est complète lorsqu'elle contient les informations suivantes :

- l'identité du client,
- l'adresse et éventuellement d'autres coordonnées du client,
- l'identité de l'opérateur de courrier et de colis postaux dont traite la plainte,
- une mention du fait que le client a ou non déjà pris contact avec l'entreprise concernée,
- une description claire de la plainte.

Le délai pour le traitement d'un litige commence à courir dès que le Service de Médiation a estimé que le dossier contenait toutes les informations nécessaires et que, sur cette base, il considère le dossier recevable. Le Service de Médiation enverra alors également un accusé de réception au client.

D'autres pièces qui seraient nécessaires pour le traitement du litige peuvent encore être transmises à un stade ultérieur de la procédure.

Le Service de Médiation pour le secteur postal peut, dans le cadre d'une plainte introduite auprès de lui, prendre connaissance, sur place, des livres, de la correspondance, des procès-verbaux et généralement de tous les documents et de toutes les écritures de l'entreprise ou des entreprises concernées ayant trait directement à l'objet de la plainte, à l'exception des pièces relevant du secret des lettres. Il peut requérir des organismes d'administration et du personnel des entreprises concernées toutes les explications ou informations et procéder à toutes les vérifications qui sont nécessaires pour son examen.

L'information ainsi obtenue est traitée confidentiellement lorsque la divulgation peut nuire à l'entreprise sur un plan général.

Dans les limites de ses attributions, le Service de Médiation ne reçoit d'instruction d'aucune autorité.

L'examen d'une plainte prend fin lorsqu'elle fait l'objet d'un recours juridictionnel.

III. Données de contact

Le plaignant peut soumettre son dossier par courriel, en complétant en ligne le formulaire disponible sur notre site Internet, par télécopie ou par courrier. Le plaignant peut également transmettre toutes les pièces justificatives nécessaires de cette manière. Il est aussi possible de venir au bureau du Service de médiation pour soumettre son dossier.

Le Service de Médiation pour le secteur postal prévoit ainsi également la possibilité pour les deux parties d'échanger des informations via le Service de Médiation.

site Internet

<http://www.smspo.be/>

courriel

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

courrier

Boulevard du Roi Albert II 8, boîte 4
1000 Bruxelles

téléphone

Français	02.221.02.30
Nederlands/Deutsch/English	02.221.02.20

télécopie

02.221.02.44

visite

Les bureaux sont ouverts au public tous les jours ouvrables, de 9 à 16 heures ou sur rendez-vous.

Boulevard du Roi Albert II 8, boîte 4
1000 Bruxelles

Le traitement est gratuit.

IV. Procédure

Introduire une plainte

Tant une personne physique que morale.

Tant un belge qu'un étranger, pour autant que cela concerne une entreprise active sur le marché postal belge.

L'utilisateur/le client peut s'adresser au médiateur/à la médiatrice soit francophone, soit néerlandophone.

Les plaintes sont traitées en français, en néerlandais, en allemand ou en anglais.

Un plaignant peut se faire assister ou représenter.

Les deux parties ont un droit de regard sur le dossier. Le Service de Médiation pour le secteur postal veille à ce que les parties disposent d'un délai raisonnable pour, entre autres, prendre connaissance de tous les documents, arguments et faits mis en avant par l'autre partie.

Un client/utilisateur peut toujours demander à mettre fin à la procédure.

Quelles sont les plaintes irrecevables ?

Le Service de Médiation pour le secteur postal peut, dans certains cas, se déclarer incompétent pour le traitement d'un dossier.

Vous trouverez ci-dessous une liste exhaustive des motifs sur la base desquels le Service de Médiation peut déclarer un dossier irrecevable :

Plaintes non soumises préalablement à l'entreprise :

- Les clients n'ont pas essayé de résoudre préalablement leur problème avec l'entreprise, selon les procédures prévues.
- Les clients envoient simultanément une copie de leur plainte à l'entreprise et à notre service.
- Les clients ne respectent pas les délais fixés par les entreprises pour la réalisation d'une enquête, sans qu'il soit question d'urgence.

Plaintes ne relevant pas des compétences prévues :

- Plaintes ne relevant pas du secteur du courrier et des colis postaux.
- Envois non adressés qui n'ont pas été distribués par bpost.
- Plaintes suite à un accident de circulation impliquant un collaborateur d'une entreprise postale.
- Un conflit de location entre une entreprise de courrier ou de colis postaux et le propriétaire du bâtiment.
- Un litige entre les différentes entreprises.

Plaintes contenant trop peu d'informations :

- Si, bien que nous insistions, le client fournit trop peu d'informations pour établir la recevabilité ou lancer une enquête.

Litiges d'ordre professionnel :

- D'un membre du personnel ou d'un ancien membre du personnel ayant par exemple des problèmes avec son salaire, ses prestations sociales, son dossier de pension, ...
- D'un candidat qui demande des informations ou se plaint de ne pas avoir été engagé.

Plaintes ne relevant pas du secteur ou indéfinies :

- Concernant une entreprise de courrier ou de colis postaux étrangère, pour des activités exclusivement à l'étranger.
- Concernant un opérateur indéfini : le client ne sait pas qui a distribué un envoi/qui est responsable, ou pose une question générale sur l'ensemble du secteur.

Plaintes introduites tardivement ou hors délai :

- Plus d'un an après le dernier contact avec l'entreprise.
- L'impossibilité d'intervenir étant donné que les faits sont désormais impossibles à retracer.

Plaintes vexatoires :

- Plaintes injurieuses adressées à l'entreprise, à la direction ou au personnel.
- Plaintes sans cesse répétées qui ne sont pas fondées ou ne contiennent pas d'arguments ou de justificatifs complémentaires.

Plaintes anonymes :

- Refus de s'identifier.
- Une adresse courriel sans informations complémentaires et l'impossibilité d'obtenir davantage de données (nom, adresse).

Plainte introduite auprès d'un tribunal :

- Plaintes réglées auparavant devant le tribunal.
- Le Service de Médiation n'est pas - ou plus - compétent lorsqu'une plainte fait ou a fait l'objet d'un procès.

Comment se déroule la procédure ?

Les plaintes sont enregistrées chaque jour ouvrable dès leur réception (selon une norme européenne – CEN-14012 – pour l'enregistrement et le traitement des plaintes dans le secteur postal).

Elles sont quotidiennement attribuées à un gestionnaire de dossier qui transmet un accusé de réception dans un délai de **maximum deux jours ouvrables** en mentionnant le numéro du dossier et le gestionnaire du dossier, y compris ses coordonnées et la suite donnée :

- **les plaintes irrecevables** sont transmises à l'entreprise concernée, qui est priée de traiter la plainte et de communiquer le résultat au client. Le dossier est clôturé par le Service de Médiation et le client en est directement informé.
- si, **faute d'informations suffisantes**, la recevabilité ne peut être établie, le client est prié de fournir ces informations dans les 10 jours ouvrables. Dans le cas contraire, le client reçoit un rappel et s'il ne répond pas dans le délai imparti, la plainte est transmise comme irrecevable à l'entreprise concernée ou, le cas échéant, au client, avec indication des motifs. Dans les deux cas, le client reçoit une confirmation de la clôture du dossier.
- pour les **plaintes recevables**, l'entreprise concernée est priée – dans les 10 jours ouvrables – soit de transmettre tous les éléments pour argumenter sa position initiale, soit de faire une proposition de compromis à l'amiable.

Lorsqu'une plainte est déclarée recevable, **la procédure de recouvrement** est suspendue par l'opérateur pour une période de 4 mois au maximum à partir de l'introduction de la plainte auprès du Service de Médiation ou jusqu'à ce qu'un compromis à l'amiable puisse être trouvé.

Le Service de Médiation **analyse** la réponse, pose d'éventuelles questions complémentaires ou effectue des recherches supplémentaires.

Les délais de prescription de droit commun sont suspendus à partir de la date de réception de la demande complète.

- **Si un compromis à l'amiable a été trouvé**, le Service de Médiation clôture le dossier et envoie une confirmation aux deux parties sur un support durable.
Si aucun compromis à l'amiable n'a été trouvé, ou si l'entreprise ne répond toujours pas après plusieurs rappels, le Service de Médiation formule une recommandation qu'il transmet par envoi recommandé à l'entreprise, avec copie au plaignant.

L'entreprise dispose d'un délai de 20 jours ouvrables pour motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas la recommandation. L'entreprise doit envoyer sa décision motivée au plaignant et au Service de Médiation.

Si l'entreprise ne répond pas dans le délai imparti, le Service de Médiation envoie un rappel et en informe le plaignant.

L'entreprise dispose d'un nouveau délai de 20 jours ouvrables pour motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas ladite recommandation.

Le non-respect du délai visé implique que l'entreprise concernée s'engage à appliquer la recommandation en ce qui concerne l'indemnisation spécifique et personnelle du plaignant concerné.

- Si l'entreprise a fourni une réponse argumentée dans le délai imparti, mais qu'elle ne suit pas la recommandation, le Service de Médiation en informe le plaignant et lui fait parvenir une copie de la réponse de l'entreprise.

Le Service de Médiation donne au client la possibilité de se retirer à tout moment de la médiation. Les opérateurs postaux ne peuvent cependant pas échapper à l'obligation de participer de manière constructive au règlement du litige.

Lorsque le Service de Médiation communique ses constatations et propose une solution pour le règlement du litige, cela n'est toutefois juridiquement contraignant pour aucune des deux parties. Le Service de Médiation compte sur la bonne volonté des deux parties. Le Service de Médiation n'est pas un juge qui peut imposer des obligations aux opérateurs ou aux clients, et une solution telle que proposée par le Service de Médiation peut dès lors apporter une autre solution que si le client soumettait le litige au tribunal. L'acceptation d'une solution telle que proposée par le Service de Médiation n'empêche en aucun cas d'éventuelles actions en justice.

Le Service de Médiation informe le client de ces dispositions sur support durable dans l'accusé de réception et l'opérateur concerné de l'ouverture du dossier.

Le délai de traitement

L'arrêté royal du 16 février 2015 précisant les conditions auxquelles doit répondre l'entité qualifiée visée au livre XVI du Code de droit économique stipule, concernant les délais pour le traitement d'un dossier,

- que dans les 90 jours civils qui suivent la réception de la demande complète, le résultat du règlement du litige est communiqué aux parties sur support durable ;
- qu'à titre exceptionnel, ce délai est prolongeable, une seule fois pour une durée équivalente à condition que les parties en soient informées avant l'écoulement du délai initial et que cette prolongation soit motivée par la complexité du litige.

Règlement général sur la protection des données

Dans le cadre de sa mission légale, le Service de médiation pour le secteur postal traite des données à caractère personnel.

Le Service de médiation utilise ces données dans le cadre du traitement de plaintes individuelles. Ces données sont utilisées pour dresser des statistiques, sur une base anonyme ; celles-ci servent de base au rapport annuel. Les dossiers individuels sont archivés pendant 3 ans après leur clôture.

Les litiges qui ne relèvent pas de notre compétence ou qui ne sont pas recevables sont transmis aux instances qui se chargent de traiter la plainte : le service clientèle de l'entreprise concernée, un autre service de médiation ou la commission des litiges.

Si le Service de médiation souhaite traiter des données à caractère personnel à d'autres fins que celles de sa mission légale, il vous demandera toujours une autorisation écrite au préalable.

Vous avez le droit, à tout moment, de demander à accéder aux informations traitées et stockées au Service de médiation et, au besoin, de les faire adapter ou corriger. Vous pouvez demander au service de médiation de ne plus traiter ultérieurement vos données à caractère personnel ou de les traiter de façon limitée ou encore à les faire effacer entièrement auprès de notre service. Le Service de médiation met tout en oeuvre pour répondre à une question ou remarque concernant le traitement de vos données à caractère personnel dans un délai d'un mois.

Si vous avez des questions concernant vos droits légaux en ce qui concerne le traitement de vos données à caractère personnel ou si vous souhaitez introduire une plainte contre un traitement déterminé effectué par le Service de médiation, vous pouvez vous adresser à la Commission de la protection de la vie privée via le site Internet www.privacycommission.be/fr.

Conflits d'intérêts

Les personnes qui sont en charge d'une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation communiquent sans délai aux parties concernées toute circonstance susceptible d'affecter ou d'être considérée comme affectant leur indépendance et leur impartialité ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie.

En cas de conflit d'intérêts, le Médiateur pour le secteur postal prévoit ce qui suit :

- une autre personne physique est chargée au sein de l'entité du règlement extrajudiciaire du litige ;
- ou, si cela n'est pas possible, l'entité propose aux parties de soumettre le litige à une autre entité qualifiée pour le traiter ;
- ou, s'il s'avère impossible de soumettre le litige à une autre entité qualifiée, cette impossibilité est portée à la connaissance des parties qui peuvent s'opposer à la continuation de la procédure par la personne physique qui se trouve dans les circonstances décrites.

L'indépendance du Service de Médiation pour le secteur postal

Le Législateur protège l'indépendance du Service de Médiation pour le secteur postal et veille ainsi également à éviter les conflits dits d'intérêts.

L'article 44 de la Loi du 21 mars 1991 stipule :

« § 2. Pour pouvoir être nommé membre du service de médiation, le candidat doit :

1° posséder la nationalité belge ;

2° être d'une conduite irréprochable et jouir des droits civils et politiques ;

3° détenir un diplôme donnant accès à des fonctions du niveau 1 aux administrations de l'État ;

4° ne pas avoir exercé un mandat ou une fonction pendant une période de trois ans avant sa nomination au sein :

a) de l'entreprise publique concernée ou de l'une des entreprises liées en ce qui concerne les médiateurs auprès des entreprises publiques ;

b) ...

- c) *d'une des entreprises visées au § 1er de l'article 43ter de la présente loi ou de l'une des entreprises liées en ce qui concerne les membres du service de médiation pour le secteur postal.*

§ 3. La fonction de membre du service de médiation est incompatible avec :

1° un mandat public rémunéré ;

2° un mandat public conféré par des élections ;

3° la profession d'avocat ;

4° la fonction de notaire, magistrat ou huissier de justice ;

5° un mandat ou une fonction au sein :

a) de l'entreprise publique concernée ou l'une des entreprises liées en ce qui concerne les médiateurs auprès des entreprises publiques ;

b) ...

c) d'une des entreprises visées au § 1er de l'article 43ter de la présente loi ou de l'une des entreprises liées en ce qui concerne les membres du service de médiation pour le secteur postal.

...

§ 5. Les membres du service de médiation ne peuvent être révoqués que pour juste motif par arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres.