

# Rapport annuel 2014

SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL

SMSPO 

L'équipe du Service de Médiation est à votre disposition	02
Le Service de Médiation: un instrument pour petits et grands mécontentements	04
PARTIE 1	
Les activités du Service de Médiation	06
PARTIE 2	
La qualité des prestations dans un marché libéralisé et les relations avec les clients	14
PARTIE 3	
La qualité des services universels et des services d'intérêt économique général	26
PARTIE 4	
Lutte contre la fraude	34

# L'équipe du Service de Médiation est à votre disposition



## SITE INTERNET

[www.smspo.be](http://www.smspo.be)

## PAR COURRIEL

Français [info@smspo.be](mailto:info@smspo.be)  
Nederlands [info@omps.be](mailto:info@omps.be)  
Deutsch/English [info@omps.be](mailto:info@omps.be)

## PAR ECRIT

Rue Royale 97 boîte 14  
1000 Bruxelles

## PAR TÉLÉPHONE

Français 02/221.02.30  
Nederlands 02/221.02.20  
Deutsch/English 02/221.02.22

## PAR TÉLÉCOPIE

02/221.02.44

## BUREAUX

Nos bureaux sont ouverts au public  
du lundi au vendredi,  
de 9h à 16h ou sur rendez-vous.  
Rue Royale 97 – 2e étage – 1000 Bruxelles  
(plan d'accès disponible  
sur le site internet)

# Le Service de Médiation: Un instrument pour petits et grands mécontentements



Truus Lostrie  
Médiatrice

En créant des services de médiation, dans les années '90 du siècle dernier, les autorités ont souhaité offrir aux citoyens un instrument qui leur permette d'être entendus et aidés en cas de problème avec un service public. Les premiers services publics de médiation ont été créés en 1991, dans les entreprises publiques telles que LA POSTE, Belgacom et la SNCB. Les services de médiation fédéraux, régionaux, communautaires et locaux ont suivi. Le secteur privé - banques, assurances - avait, lui aussi, déjà compris le bien-fondé de ce modèle scandinave.

Les services de médiation devaient aider à répondre aux petits et grands mécontentements des citoyens dans leurs relations avec les administrations publiques, ainsi qu'aux plaintes des clients et utilisateurs d'entreprises, souvent de grande taille et puissantes, ayant un impact sociétal important.

Des procédures longues et coûteuses dissuadent les gens d'aller en justice. De ce fait, certaines plaintes justifiées ne sont pas entendues et le mécontentement continue à se développer. Et même lorsqu'un grief est compréhensible mais non justifié, parce que le règlement a été suivi, un service de médiation apportera une réponse au client en l'aidant à clarifier la réglementation en vigueur.

Les services de médiation ont évolué avec les grands changements de notre société. Et le Service de Médiation pour le secteur postal ne fait pas exception à cette règle.

## NOUVEAUX MARCHÉS ET CLIENTS

Autrefois, le secteur postal consistait en une seule et unique structure: l'ancien service public de "LA POSTE". Il avait une image bureaucratique, voire caricaturale, d'un secteur vieillissant. Ces dernières années ont vu une véritable révolution: aujourd'hui, nous sommes face à un secteur libéralisé et internationalisé de courrier et de paquets, comportant de nouveaux marchés, du commerce électronique et des services adaptés aux attentes d'aujourd'hui, le tout entouré d'une nouvelle génération de managers. Mais aussi avec de nouveaux clients, toujours plus exigeants et conscients de leurs droits, qui attendent une réponse professionnelle à leurs problèmes et veulent faire entendre leur voix.

## LE SERVICE DE MÉDIATION AUJOURD'HUI

Le Service de Médiation pour le secteur postal a participé à toute cette évolution avec, comme premier paramètre, une forte croissance du nombre et de la complexité des plaintes; mais aussi l'élargissement des compétences à l'ensemble des entreprises, nationales et internationales, de distribution de courrier et de paquets, dans un nouvel environnement de travail, libéralisé et internationalisé.

## UN POINT DE CONTACT UNIQUE, POUR TOUS LES PROBLÈMES DES CONSOMMATEURS

Nous sommes en train d'écrire un nouveau chapitre de notre histoire: d'ici peu, tous les consommateurs pourront s'adresser à un seul et unique point de contact, que ce soit pour joindre les services de médiation existants et connus, ou en cas de problèmes pour lesquels il n'existe actuellement pas de service de médiation ni d'autre intermédiaire.

Avoir un point de contact unique, en un seul lieu, ne peut que fortement améliorer l'accessibilité à ces services. En élargissant les possibilités de gérer un litige en dehors du recours en justice, la Belgique s'inscrit dans les recommandations européennes qui visent une protection maximale du consommateur.

## CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS (CEC)

Achats à l'étranger, litige avec un assureur étranger suite à un accident, conseils pour les paiements en ligne, achat de cadeaux et checklist du commerce électronique: le commerce international, les voyages et les achats en ligne nécessitent une protection au-delà des frontières. C'est pourquoi le Service de Médiation pour le secteur postal, à l'instar de nombreux services de médiation, collabore avec le CEC. Ce centre aide à résoudre, au sein de l'Union européenne, tous les litiges transfrontaliers en matière de consommation.

[www.smspo.be](http://www.smspo.be)  
[www.mediationconsommateur.be](http://www.mediationconsommateur.be)  
[www.cecbelgique.be](http://www.cecbelgique.be)

« Vous devez aller en justice, m'a-t-on dit. Pour moi, il s'agissait en effet de 700 euros, mais ils savent que l'on n'entame pas une procédure en justice pour ça. Et quand bien même, on n'est pas certain du résultat, parce que ... Je suis content de m'être adressé au Service de Médiation. On m'a écouté, on a tout analysé, et un mois plus tard je recevais un dédommagement de 500 euros. Et je n'ai rien dû payer à ce service. »

« J'en avais assez de tous ces problèmes de courrier dans notre immeuble: enveloppes et colis non distribués, reçus en retard, courrier de quelqu'un d'autre dans la boîte, ... Je me suis plaint, j'ai reçu une réponse standard me disant "qu'on allait prendre des mesures", et rien n'a changé. J'ai alors pris contact avec le Service de Médiation. Ils sont venus sur place et nous nous sommes mis autour de la table. Apparemment, il s'agissait d'un problème relatif aux boîtes aux lettres dans notre immeuble. Nous avons fait les adaptations nécessaires, et depuis, je dois dire que les erreurs sont très rares. »

# Les activités du Service de Médiation

## Le Service de Médiation :

### A. Est un organe fédéral indépendant.

Il est compétent pour tous les litiges qui n'ont pu être résolus entre des sociétés de services postaux et leurs clients ou utilisateurs, et, dans le cas de l'entreprise publique bpost, également pour la plupart de ses activités non-postales.

### B. Est plus qu'un service de plaintes.

Outre le traitement des litiges, la médiation et les recommandations, le législateur nous a également confié une mission d'information et de conseil. Enfin, la loi prévoit que nous puissions collaborer avec d'autres commissions sectorielles indépendantes de litiges et d'autres médiateurs, en Belgique comme à l'étranger.

### C. N'est ni un avocat ni un juge, et est bien plus qu'un médiateur.

Nous sommes un partenaire actif de concertation entre deux parties. Nous agissons sur demande d'un client insatisfait, mais écoutons également d'emblée les arguments de l'entreprise postale. Après analyse, soit nous soutiendrons le point de vue de l'une des parties sur base des dispositions légales, soit nous établirons une proposition de consensus par souci d'équité.

### D. Dispose d'instruments importants pour exercer ses tâches.

Ainsi, le Service de Médiation ne peut, dans les limites de ses compétences, recevoir d'instruction de quelque autorité publique que ce soit. Par ailleurs, dans le cadre d'une plainte, nous pouvons notamment prendre connaissance sur place des comptes, de la correspondance, des procès-verbaux. Nous pouvons également demander auprès des organes de gestion et du personnel des entreprises concernées toute explication ou information et effectuer toutes les vérifications nécessaires à l'enquête. Enfin, dernier élément important, le rapport annuel doit être envoyé aux entreprises de services postaux et d'envoi de paquets, au Ministre en charge des consommateurs, au Ministre en charge du secteur postal, à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications et aux assemblées législatives. Il doit aussi être mis à disposition du public.

Ceci nous donne une position unique, qui nous permet de nourrir le débat politique et social grâce aux expériences des utilisateurs et des consommateurs de ce secteur économique.

### E. Souhaite être accessible et orienté vers la recherche de solutions.

Notre principal objectif reste d'aider les utilisateurs et clients des entreprises de services postaux et de paquets, et d'identifier, par nos analyses, des dysfonctionnements structurels. Nous apportons ainsi une contribution en vue de solutionner des problèmes récurrents ou génériques, et éviter ainsi de nouvelles plaintes.

## Les principes fondamentaux du Médiateur

*Signés par les membres de la CPMO, l'organisation des Médiateurs indépendants belges:*

- > *Le Médiateur est, par définition, au service du public. Il agit comme instance de recours lorsque, après un premier contact avec l'entreprise ou le service concerné, un problème n'a pu être résolu.*
- > *Le Médiateur doit travailler en toute indépendance et disposer, pour ce faire, des moyens nécessaires. Ceci implique notamment un réel pouvoir d'investigation et la faculté de remettre des recommandations destinées à éviter le renouvellement des dysfonctionnements enregistrés.*
- > *Le Médiateur est tenu au secret professionnel. Il instruit en toute objectivité, travaille sur base des textes légaux et des règlements, mais s'inspire également du principe d'équité et recherche des solutions pratiques. En ce sens, il est générateur de réformes en fonction de l'expérience acquise.*
- > *Le Médiateur rédige périodiquement un rapport d'activités qui doit être accessible au public.*

[www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be)



Ronny Van Gossum  
Premier Conseiller

Sophie Lambert-Pauwels  
Conseiller

## Un seuil peu élevé

Entre le début de notre activité en 1993 et le 31 décembre 2014, nous avons reçu **199.719** plaintes: 1.139 la première année, avec ensuite une rapide progression pour atteindre, depuis 2004, plus de 11.000 cas par an.

Notre société a clairement intégré le rôle des services de médiation, et l'évolution d'internet n'a fait qu'amplifier ce phénomène.

Les plaintes écrites sont en grande partie introduites de façon électronique. En 2014, ce moyen représentait en effet 87% des plaintes écrites, contre 9% par lettre. Un faible pourcentage de plaignants continue à utiliser la télécopie (2%) ou se rend en nos bureaux (2%).

Les plaintes par téléphone constituent encore 20% du total. Cependant, nous ne pouvons malheureusement pas les traiter. Nous sommes obligés de demander aux personnes qui nous contactent par téléphone, d'introduire leur plainte par courriel, via la plateforme en ligne, par lettre, par télécopie ou de se rendre en nos bureaux.

Comme nous l'avons indiqué à plusieurs reprises, nous déplorons le fait de ne pas pouvoir entamer directement une enquête suite à une plainte téléphonique. Cela induit souvent une perte de temps et une frustration pour ces personnes qui doivent, pour la énième fois, raconter leur problème et sont, de plus, obligées de mettre les choses par écrit.

## Renforcement des efforts et des tâches

Nous avons amplifié nos efforts, non seulement pour répondre à l'afflux de plaintes et à leur traitement, mais aussi dans tous nos domaines de compétence, en vue d'atteindre nos objectifs: une concertation meilleure et plus intense avec les acteurs sur le marché, des enquêtes plus fréquentes et plus approfondies sur le terrain, une collaboration et un rôle de conseil envers les autorités et services concernés, ...

Nous avons également été confrontés à quelques cas juridiques. Ainsi, nous recevons de très nombreuses questions à propos de possibles « clauses contractuelles abusives » ou « infractions à la législation en matière d'emploi des langues ». Pour obtenir des réponses dans

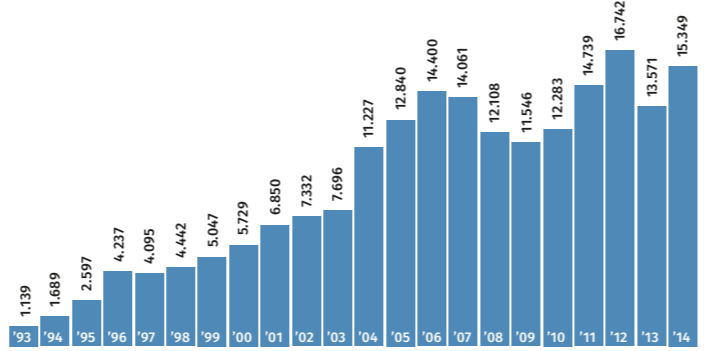
ces domaines - avec éventuellement à la clé la prise de mesures contraignantes - nous travaillons en collaboration avec les instances compétentes telles que l'IBPT, le SPF Economie, la Commission permanente de contrôle linguistique (CPCL), ...

Outre le nombre de dossiers, leur complexité a, elle aussi, augmenté: l'extension de nos compétences à l'ensemble des entreprises postales et de distribution de paquets, nationales comme internationales, la libéralisation et l'internationalisation du marché postal, la croissance du commerce électronique, avec des activités d'import-export de et vers les quatre coins du monde, ont été et restent pour nous synonymes de défis importants. Les solutions ne sont pas toujours univoques et exigent une concertation intensive avec les sociétés et/ou leurs clients et utilisateurs.

D'autre part, le législateur a prévu que les acteurs des services de médiation économique existants constituent le comité de direction du nouveau service de médiation des consommateurs, et se voient confier la mission de mener à bien le développement de cette structure.

Le fait que nous ayons pu, en 2014 également, présenter de bons résultats est essentiellement dû à l'engagement de l'équipe de médiation et à la collaboration avec les entreprises. Un service de médiation ne peut en effet imposer des mesures. Qu'il s'agisse d'obtenir une issue positive dans un dossier individuel ou d'aboutir à des changements structurels, le consensus entre les différentes parties prenantes est indispensable.

NOMBRE DE NOUVELLES PLAINTES



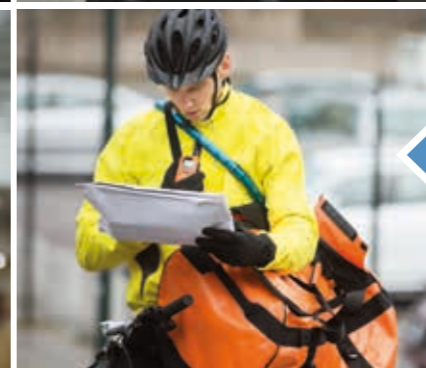
# 16.421

plaintes traitées  
en 2014



# 199.719

plaintes depuis  
la création du service  
de médiation



# 95%

des plaintes écrites  
traitées



## Davantage de plaintes

Après une chute manifeste du nombre de plaintes en 2013, davantage de problèmes ont à nouveau été signalés en 2014. Nous en abordons les grandes tendances dans les analyses des prestations.

### A. CHIFFRES GÉNÉRAUX

Le Service de Médiation a reçu 13% de nouvelles plaintes en plus et avec le solde de plaintes de 2013, il a clôturé 15.551 plaintes au total. Cela signifie que presque 95% des dossiers étaient clôturés pour fin décembre 2014.

En tant que service public, nous traitons les dossiers dans les trois langues nationales, le **français**, le **néerlandais** et l'**allemand**. Les personnes de langues étrangères sont également assistées en **anglais**.



#### CHIFFRES GÉNÉRAUX 2014

	2014	2013
<b>Plaintes à traiter</b>	<b>16.421</b>	<b>14.405</b>
- Nouvelles plaintes	15.349	13.571
- Solde de l'année précédente	1.072	834
<b>Résolues au 31 décembre</b>	<b>15.551</b>	<b>13.333</b>
- Par téléphone	3.048	2.821
- Par écrit	12.503	10.512
<i>Non recevables</i>	5.075	3.846
<i>Recevables</i>	7.428	6.666
<b>Solde à reporter</b>	<b>870</b>	<b>1.072</b>

#### CHIFFRES PAR LANGUE

	Plaintes écrites	Aides directes	Solde 2013	À traiter	Traitées	Solde 2014
Français	3.649	844	336	4.829	4.577	252
Néerlandais	8.479	2.197	721	11.397	10.802	595
Allemand	31	0	0	31	31	0
Anglais	142	7	15	164	141	23
<b>Total</b>	<b>12.301</b>	<b>3.048</b>	<b>1.072</b>	<b>16.421</b>	<b>15.551</b>	<b>870</b>

#### RÉPARTITION DES NOUVELLES PLAINTES EN 2014 PAR CATÉGORIE

	2014	2013
<b>Envois postaux</b>		
Traitement des envois	8.235	7.573
Aspects relationnels	4.687	3.802
Points de contact	689	516
Réglementation	632	581
<b>Service public et non postal faisant partie des compétences du Service de Médiation</b>		
Activité financière postale et tâches de service public	424	383
Services commerciaux	144	188
BPOST BANQUE	20	21
<b>Plaintes hors compétences</b>		
BPOST BANQUE	323	342
Autres plaintes	195	165
<b>Total</b>	<b>15.349</b>	<b>13.571</b>

## B. PLAINTES ÉCRITES ET AIDES DIRECTES PAR ENTREPRISE

Nous nous limitons ici aux dix entreprises qui génèrent le plus de plaintes. Les plaintes concernant les sociétés non citées sont reprises sous la rubrique "Autres". La liste complète est disponible sur notre site internet.

A l'instar des années précédentes, la majorité des plaintes concernaient bpost. Ces chiffres doivent cependant être mis en perspective: bpost est en effet un prestataire du service universel et cette organisation effectue également des tâches publiques. Même si, depuis 2013, une nouvelle entreprise - à savoir TBC-POST - a reçu l'autorisation de l'Etat de proposer des services universels, celle-ci ne représente pour l'instant qu'une part limitée de ce segment. Le nombre de plaintes concernant TBC-POST

PLAINTES ÉCRITES PAR ENTREPRISE		
	2014	2013
BPOST	11.234	9.991
MONDIAL RELAY	172	73
POST NL	86	64
PEER FREDERIKSEN	86	0
KIALA	85	63
TBC-POST	66	3
UPS	47	47
DHL	43	22
DPD	33	23
TNT Express	22	10
Autres	59	79
<b>Total secteur</b>	<b>11.933</b>	<b>10.375</b>
Hors secteur/Indéfini	368	375
<b>Total général</b>	<b>12.301</b>	<b>10.750</b>

a cependant connu une relative croissance, les risques d'erreurs augmentant avec le nombre d'envois effectués.

Les plaintes concernant MONDIAL RELAY ont fortement augmenté, surtout en raison du manque d'accessibilité du service clientèle. MONDIAL RELAY a également dû faire face à un sérieux problème avec un sous-traitant.

Au niveau des plaintes écrites, POST NL connaît une croissance continue et PEER FREDERIKSEN est nouveau sur la liste. Ces plaintes concernent un dossier regroupant de nombreux plaignants à propos de périodiques.

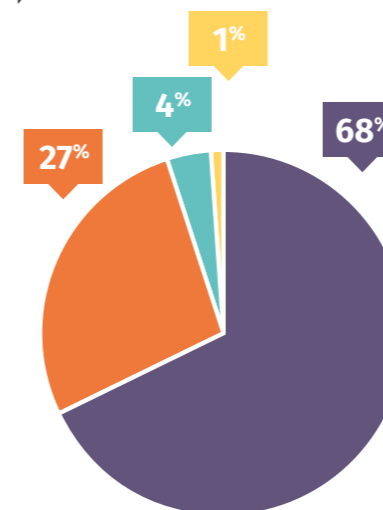
AIDES DIRECTES PAR ENTREPRISE		
	2014	2013
BPOST	2.605	2.544
MONDIAL RELAY	202	81
BPOST BANQUE	75	
TBC-POST	39	6
DHL	18	17
DPD	15	10
UPS	7	9
POST NL	6	11
KIALA	4	13
DELTAMEDIA	4	6
Autres	3	8
<b>Total secteur</b>	<b>2.978</b>	<b>2.705</b>
Hors secteur/Indéfini	70	116
<b>Total général</b>	<b>3.048</b>	<b>2.821</b>

## Davantage de résultats

En 2014, nous avons mis, plus encore, l'accent sur l'efficacité et la collaboration: meilleure concertation avec les entreprises pour le suivi des dossiers, contacts directs plus nombreux et de meilleure qualité, et moins de papier. Le contact direct avec les clients est souvent

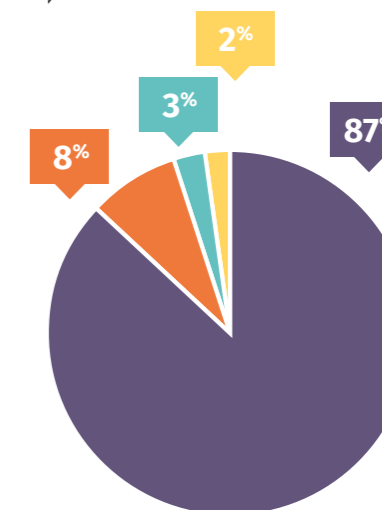
fructueux et permet d'aboutir plus rapidement à des solutions. Enquêter sur le terrain avec les différentes parties prenantes apporte souvent un progrès décisif dans l'évolution d'un dossier. Grâce à tout cela, 93,5% des 13.373 plaintes écrites avaient été traitées fin décembre et la durée moyenne de traitement était de 32 jours ouvrés.

### 7.428 plaintes recevables



- 5.046 problèmes résolus/compensations pour le client
- 2.014 cas où l'entreprise n'est pas en faute ou sans preuve de celle-ci
- 268 plaintes injustifiées
- 100 plaintes non clôturées
- 0 recommandation

### 5.075 plaintes irrecevables



- 4.408 plaintes prématurées
- 399 hors compétences
- 144 informations insuffisantes
- 124 autres motifs



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

Que mettent en évidence les plaintes introduites en 2014, à propos de la distribution des colis et paquets, et en ce qui concerne les relations des entreprises avec leurs clients? Nos expériences de 2014 nous ont permis de déterminer une série de priorités pour 2015.



**Axana Neirinckx**  
Stagiaire



**Ivan Dewinne**  
Gestionnaire de dossiers

**Fabienne Van den Bossche**  
Gestionnaire de dossiers

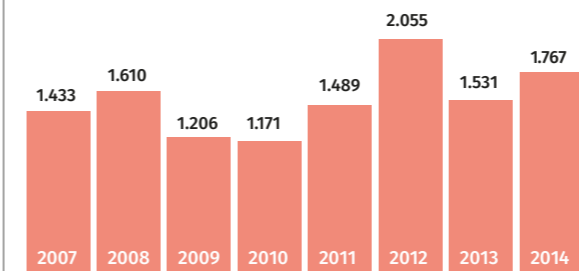
## Les plaintes

### A. DISTRIBUTION DE COLIS ET DE PAQUETS

Après une diminution significative des problèmes en 2013, nous avons vu les plaintes concernant la distribution croître de près de 15%.

COLIS ET PAQUETS	2014	2013
Fautes/erreurs dans la distribution	677	551
Pertes/disparitions	601	485
Retards	351	327
Avaries	126	162
Changements d'adresse/réexpéditions	11	6
<b>Total</b>	<b>1.767</b>	<b>1.531</b>

### COLIS ET PAQUETS: ÉVOLUTION



Avec les pertes et les disparitions, les erreurs dans la distribution constituent la plus grande source de mécontentement. Elles entraînent souvent une série de difficultés pour retrouver le colis et le voir arriver à la bonne destination. Cette constatation est valable pour toutes les entreprises de distribution de colis actives sur notre marché.

Il n'y a pas de cause manifeste qui justifie cette augmentation générale. Ces erreurs peuvent être liées au développement croissant du commerce électronique. Ainsi, il est frappant de constater que les plaintes concernant

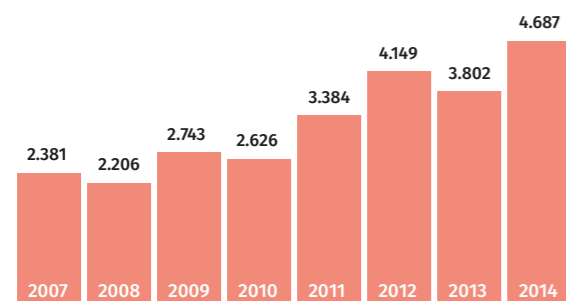
la perte ou la disparition d'un colis aient quadruplé chez MONDIAL RELAY (de 18 en 2013 à 70 en 2014). Ceci n'est cependant pas uniquement dû à des problèmes de distribution mais bien aussi au fait que la société ne mentionne sur son site internet que le numéro de téléphone de notre service; ce qui ne lui laisse aucune chance de résoudre le problème elle-même d'abord.

Les plaintes mettent en évidence où se situent, aux yeux des clients, les principaux dysfonctionnements. Nous les considérons dès lors comme une importante forme d'audit que les entreprises peuvent utiliser en vue d'améliorer la qualité de leurs prestations.



## RELATIONS AVEC LES CLIENTS

	2014	2013
Traitement des plaintes	2.258	1.753
Communication	1.280	1.175
Attitude	633	486
Compétence/connaissance	446	325
Respect de la vie privée/secret des lettres	70	63
<b>Total</b>	<b>4.687</b>	<b>3.802</b>

RELATIONS AVEC LES CLIENTS:  
ÉVOLUTION

## B. RELATIONS AVEC LES CLIENTS

Comme pour la distribution de colis et de paquets, une série de rubriques sautent aux yeux.

Que la rubrique «traitement des plaintes» se trouve en première place est assez normale. Le Service de Médiation est en effet seulement compétent si le problème a d'abord été soumis à la société concernée et si aucune solution n'a été trouvée. Les plaintes au sujet de la communication dépendent, comme toujours, de la façon dont une plainte est prise en considération. Que ce soit lors d'appels téléphoniques des clients à l'entreprise ou la manière dont l'information leur est - ou pas - communiquée.

L'augmentation du nombre de plaintes concernant « l'attitude » est essentiellement attribuable à la conduite automobile des livreurs.

“ Mon colis était introuvable. J'introduis une plainte, je reçois comme réponse que le colis a, d'après leur système, été distribué et qu'ils ne peuvent donc rien faire. J'ai répondu que c'était impossible, puisque je n'étais pas chez moi. Je me suis alors rendu au Service de Médiation qui, après enquête, a pu démontrer qu'il ne s'agissait effectivement pas de ma signature. Je suis maintenant en train de voir si je pourrai récupérer ce colis, parce qu'il est important pour mon travail... Quand je pense au temps que j'y ai déjà consacré! »

“ J'en ai assez. Pour la énième fois, ils me promettent que tout va s'arranger, qu'ils ont attiré l'attention du chauffeur que la rue continue au-delà du pont et que la numérotation des maisons n'est pas logique; et pour la énième fois je reçois le message de mes expéditeurs que le colis leur est revenu pour cause « d'adresse inexistante ». De plus, lorsque je téléphone, ils sont très désagréables. »

Les priorités  
du Service de MédiationA. DAVANTAGE DE SÉCURITÉ JURIDIQUE GRÂCE  
À DES RÈGLES ET DES ACCORDS CLAIRS1. Nous continuons à œuvrer pour que l'ensemble des  
entreprises postales et de colis respectent les règles  
« postales » en vigueur

Très fréquemment, les entreprises assurent à la fois du transport et des services postaux. La question de savoir si ces entreprises sont tenues de respecter le droit postal ou celui du transport est régulièrement discutée.

Nous estimons cette discussion inutile car, si le droit du transport constitue la réglementation générale, une réglementation spécifique aux services postaux est d'application, et celle-ci prime dès lors sur la réglementation générale.



Joeri Meerts  
Conseiller juridique

Reste à voir cependant jusqu'où s'étend le droit postal. Mettre en œuvre des règles claires quant au poids maximum et aux dimensions maximales pourrait améliorer la sécurité juridique et mettre un terme à la discussion de savoir quel droit est d'application, celui du transport ou le droit postal.

## 2. Des accords clairs en termes de responsabilité

Le marché postal est en constante évolution: de nouvelles entreprises s'installent, d'autres disparaissent et les relations de collaboration changent en permanence. Ceci ne facilite pas toujours la tâche du client/de l'utilisateur lorsqu'il s'agit de déterminer les responsabilités et de faire valoir ses droits.

L'entreprise postale qui réceptionne l'envoi doit être garante que les sous-traitants ou les éventuelles filiales respectent les conditions générales sous lesquelles le client expédie son colis. Ces sociétés intermédiaires doivent en outre faire en sorte que les clients sachent à qui s'adresser en cas de problème et qu'ils ne se voient pas renvoyés d'une entreprise à une autre. Cette disposition cadre tout à fait avec la législation, qui définit que les entreprises sont tenues de mettre en place une procédure d'établissement de leurs responsabilités dans les cas où plusieurs opérateurs sont concernés.<sup>(1)</sup>

Au niveau international, reconstituer le « puzzle » est parfois encore plus complexe. Il est clair qu'en cas de problème, tant l'expéditeur que le destinataire peut introduire une plainte, et ce, aussi bien auprès de l'entreprise postale de départ qu'auprès de celle d'arrivée. Et tous deux peuvent prétendre à un dédommagement sur base du dommage prouvé.

Aucune entreprise postale ou de colis ne peut refouler un client qui a un problème. Dans l'ensemble de la chaîne de distribution, chaque point de contact est un point de contact client. Les entreprises sont tenues d'intégrer d'urgence les procédures requises pour la circulation des plaintes et le paiement d'éventuels dédommagements, de manière à garantir les droits fondamentaux de l'expéditeur et du destinataire.

1. Article 148 bis de la loi du 21 mars 1991



“ J’ai envoyé un paquet en France. Après un certain temps, il semblait que le paquet avait été perdu. Comble de malheur, la société à qui j’avais confié le colis ne voulait plus continuer à m’aider. « Adressez-vous à l’opérateur à l’étranger », m’a-t-on dit. Comment est-ce possible ? »

“ Mon colis en provenance des Etats-Unis est arrivé vide. L’enveloppe matelassée avait clairement été ouverte, puis refermée avec du ruban adhésif. « L’emballage n’était pas correct », mais ils ne l’ont jamais vu ! Comment peuvent-ils dès lors affirmer une chose pareille ? Et le pire, c’est que je ne peux de ce fait recevoir aucun dédommagement, puisqu’il s’agit soi-disant d’une erreur de la part de l’expéditeur. »

“ J’avais commandé un gsm sur internet. Lorsque mon colis est - enfin - arrivé chez moi, j’ai vu qu’il était endommagé sur le côté. Lorsque je l’ai ouvert, j’ai constaté que l’écran du gsm était cassé. J’ai introduit une réclamation, mais on m’a répondu que le dégât était certainement imputable à mon emballage. Comment peuvent-ils affirmer cela ? Le paquet provenait de la firme-même, dans son emballage original. Ils ne vont quand même pas envoyer des gsm neufs cassés ! »

### 3. Des conditions générales correctes

Les conditions générales doivent bien sûr respecter les réglementations en vigueur, mais elles doivent aussi être claires et accessibles. Les règles qui concernent la responsabilité ont attiré plus particulièrement notre attention.

#### > L’emballage d’un envoi, sujet de débat lorsqu’il s’agit de la responsabilité.

Bien que les conditions générales diffèrent parfois fortement d’une entreprise à l’autre, il est frappant de constater que l’argument de l’emballage défectueux est souvent évoqué pour justifier la détérioration d’un colis et limiter éventuellement la responsabilité.

Dans certains cas, par exemple lorsque des envois ont été endommagés de manière répétitive avec le même type d’emballage, ce raisonnement peut en effet être maintenu. Dans d’autres cas, cette présomption automatique de négligence de la part de l’expéditeur fait peser une charge de preuve déraisonnable sur le client.

Nous ne voulons pas occulter la responsabilité éventuelle du client. Cependant, on ne peut pas avoir la présomption qu’en cas de plainte, la faute se situe d’office chez le client.

#### > Que disent les conditions générales à propos de l’emballage ?

Nous comprenons qu’il puisse être difficile de donner des directives probantes, parce que « qu’est-ce qu’un emballage correct » au regard de la quantité infinie de produits qui peuvent être envoyés ?

Nous constatons que de très nombreuses entreprises donnent des recommandations, mais celles-ci diffèrent fortement et sont - ou ne sont pas - spécifiques. Il s’agit donc de bien s’informer, parce que l’emballage est un élément crucial lorsqu’il s’agit de déterminer les responsabilités.

Parfois, l’emballage extérieur est correct, mais le contenu est quand même endommagé. Cela complique effectivement l’enquête. Soit le client est à l’origine du problème, par exemple si l’emballage intérieur est inapproprié ; soit c’est l’entreprise postale qui est en cause, par exemple en laissant, par manque de place, un container rempli de paquets sous la pluie. L’emballage - intérieur comme extérieur - peut alors avoir un rôle décisif. Mais jamais on ne peut partir du principe que « le dégât sera certainement imputable à l’emballage ». La « présomption de négligence de la part du client » reste, pour le Service de Médiation, un point difficile, parce que celle-ci est de nature à exclure un quelconque dédommagement.

## B. LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE ET SES ÉVENTUELLES EMBÛCHES

Le marché de la distribution de paquets est très concurrentiel. Auparavant, il s'adressait essentiellement aux entreprises, mais avec le développement du commerce électronique, les particuliers sont eux aussi devenus des cibles intéressantes.

Il n'est dès lors pas anormal que cette évolution génère aussi plus de plaintes, comme par exemple en matière de dédouanement des envois, de réclamation de droits de douane ou encore de suivi des envois internationaux.



**Danny Van Horenbeeck**  
Gestionnaire de dossiers

### 1. Le dédouanement de colis et paquets provenant de pays hors Union européenne

Si l'on peut aujourd'hui, d'un simple clic, commander un colis à l'autre bout du monde, l'importation et la déclaration en douane dans notre pays sont soumises à des règles et à des contrôles stricts. Et ceux-ci ne sont malheureusement pas toujours connus. L'information la plus actualisée en la matière se trouve sur le site internet de l'administration des douanes. <sup>(2)</sup>

2. <http://fiscus.fgov.be/interfdanl/fr/index.htm>

« J'avais commandé des livres sur un site aux Pays-Bas, et j'ai été très étonné de devoir payer des droits de douane. Il semble que les livres étaient envoyés depuis les Etats-Unis. »

« J'ai acheté des chaussures de sport de marque en Chine, à très bon prix. J'ai pu tout suivre, jusqu'à l'entrée en Belgique. Et là, plus rien. Après enquête, il est apparu qu'il s'agissait de contrefaçons et que mes chaussures avaient été détruites! »

Voici cependant quelques éléments importants:

#### > On ne peut pas tout importer.

Contrefaçons, drogues, armes, ... sont des exemples évidents pour beaucoup, mais il y a également d'autres produits qui ne peuvent pas entrer dans notre pays, ou qui le peuvent sous réserve des autorisations nécessaires: animaux vivants et plantes, médicaments, vitamines, électronique, ... Ces produits sont soumis à des contrôles stricts de la part de diverses instances. Ceci engendre un ralentissement de la procédure de dédouanement, mais aussi la saisie ou la destruction quotidienne de certains envois.

#### > Un certain nombre de biens sont exemptés de frais de douane, d'autres également de TVA:

les effets personnels dans le cadre d'un déménagement, les produits réparés, les cadeaux entre particuliers jusqu'à 45 euros, pour autant que ceux-ci ne se produisent pas de façon régulière, ...

Les achats jusqu'à 150 euros ne font pas l'objet de frais de douane, mais ils sont, de même que les frais d'envoi, cependant soumis à la TVA.

#### > L'envoi doit répondre aux règlements d'importation en vigueur.

Sur ce point, une grande part de la responsabilité revient à l'expéditeur. Ainsi, des problèmes peuvent surgir parce que les documents nécessaires ne sont pas joints à l'envoi, ou parce que la facture n'est pas claire, que le contenu ne correspond pas à ce qui est mentionné, ou encore que la valeur déclarée n'est pas correcte. Une telle situation peut non seulement engendrer des frais supplémentaires, mais aussi des amendes.

#### > Peut-on effectuer soi-même le dédouanement ?

En principe oui, mais ceci semble relever davantage de la théorie que de la pratique. Faute de procédure générale, il n'est pas évident de savoir qui doit prévoir cette procédure - le Service Public Fédéral Finances ou l'opérateur - et à quel moment le client doit faire savoir qu'il souhaite effectuer lui-même le dédouanement.

Un certain nombre d'entreprises ont certes prévu une

procédure mais, au niveau opérationnel, les choses ne s'avèrent pas si simples.

En outre, il ne faut pas oublier que, si l'on peut effectivement éviter les frais administratifs en dédouanant soi-même, la TVA et les droits à l'importation, ainsi que d'éventuels frais pour le contrôle obligatoire de certains produits doivent, eux, être payés.

### 2. Les droits de douane

Lorsque nous commandons un colis, nous ne prêtons pas toujours attention au fait qu'il peut y avoir une imposition à l'importation, pour des produits expédiés de pays en dehors de l'Union européenne. Si un magasin en ligne est établi au sein de l'Union européenne, son propriétaire est obligé de mentionner l'adresse effective sur le site internet. Si celle-ci n'est pas mentionnée, l'acheteur doit alors être particulièrement vigilant. Ceci étant, une adresse européenne ne constitue pas toujours une garantie: des produits peuvent être mis en vente et commandés sur un site européen, mais parfois être livrés depuis des pays extra-européens. D'où l'importance d'opter pour un vendeur réputé ou connu.

#### > Les frais à payer.

L'importation de produits provenant de pays non-européens est soumise, notamment, au paiement de la TVA et de droits d'importation. C'est le prix du produit qui sert de base au calcul des droits d'importation. D'autre part, la TVA est due non seulement sur le prix du produit, mais aussi sur les frais de transport, les droits d'importation et les frais de dédouanement.

Si l'on n'effectue pas soi-même le dédouanement, il faut alors payer des frais administratifs auprès du service (des agences en douane reconnues) qui l'effectue à notre place. Plusieurs entreprises postales et de colis proposent ce service via leur propre agence en douane, ou via une agence avec laquelle elles collaborent.

Dans la mesure où le calcul final peut ainsi augmenter, de nombreux consommateurs posent des questions et éventuellement contestent ce décompte.

### > Les contestations.

Il ressort des plaintes que de très nombreuses personnes s'informent insuffisamment avant d'effectuer des achats. Du côté des entreprises postales, nous constatons aussi que la communication et la convivialité pourraient être améliorées; surtout si les clients s'irritent de devoir payer pour un nouveau décompte et s'ils constatent que les montants réclamés varient de 45 à 95 euros, selon la société.

### 3. Le suivi des envois internationaux

Les paquets en provenance de l'étranger effectuent un long parcours et sont pris en charge par plusieurs entreprises. Les opérateurs postaux ont pratiquement tous leur propre système avec codes-barres, qui permet de suivre la trajectoire du colis. Mais un système ne reconnaît pas forcément les codes-barres d'un autre système, et il arrive qu'en transit, les envois reçoivent un nouveau code-barres. Enfin, la communication sur les sites internet n'est pas toujours univoque.

### 4. Une bonne préparation et des accords clairs

Que puis-je importer? Qu'est-ce que cela va me coûter? Que faire en cas de problème?

Ce sont des questions normales et courantes. Mais il faut aussi savoir avec qui l'on traite. Il est important d'avoir des accords clairs entre expéditeur et destinataire.

Lorsque les choses ne se passent pas comme prévu, surtout dans le cadre d'une vente entre deux particuliers, on voit souvent émerger des problèmes en matière de responsabilité.

L'expéditeur est, en principe, responsable de l'envoi: il choisit l'emballage, appose l'adresse, ajoute les formulaires nécessaires, il doit suivre les procédures prescrites au départ, et choisit le mode d'envoi et le degré de sécurité (du simple envoi non traçable à l'envoi assuré). S'il n'a pas été attentif, il est alors responsable en cas d'avarie ou de perte.

Par ailleurs, une seule ou plusieurs entreprise(s) de distribution peu(ven)t être à l'origine de la détérioration ou de la perte d'un colis. A moins que le paquet ne soit encore présent pour une vérification, il est souvent difficile de prouver que l'expéditeur a effectué avec soin toutes les procédures. S'il n'y a pas de preuve tangible, certaines entreprises postales oseront tout simplement conclure que «l'emballage n'était pas conforme ou que l'adresse mentionnée était incorrecte».

Les vendeurs professionnels appliquent, la plupart du temps, un modèle plus élaboré. Outre le fait que le client/destinataire puisse souvent choisir le mode d'envoi (envoi ordinaire, recommandé, assuré, ...), les principaux acteurs sur le marché établissent des contrats avec des entreprises postales, lesquels précisent leur responsabilité mutuelle et la façon de gérer les réclamations.

“ Je pensais avoir fait une bonne affaire en achetant, sur Internet, une belle bande dessinée à un excellent prix. Elle venait du Canada. Lorsque le colis m'est finalement parvenu, j'ai failli tomber à la renverse. Les droits à l'importation et la TVA étaient tellement élevés, qu'en fait ce n'était plus du tout une bonne affaire. »

“ Je pensais qu'un code-barres me donnerait la garantie de pouvoir suivre mon colis avec précision. Non seulement ça ne semblait pas être le cas, mais en plus, dans le système "track & trace", on pouvait, par exemple, lire « arrivé » alors que ce n'était pas du tout le cas. »



## C. LES RELATIONS AVEC LES CLIENTS

Le Service de Médiation pour le secteur postal analyse les plaintes des clients et utilisateurs au regard des obligations, nationales et internationales, que les entreprises postales et de colis ont vis-à-vis de leurs clients.

Notre service traite dès lors non seulement les plaintes relatives aux envois, mais aussi celles d'ordre relationnel: communication, traitement des réclamations, information, ...

### 1. Accessibilité et communication des entreprises

Pour pouvoir introduire une plainte auprès de nos services, un client doit d'abord avoir présenté son problème à l'entreprise postale concernée et ne pas y avoir trouvé de solution.

Le fait qu'il n'y ait ni numéro de téléphone, ni adresse postale, ni courriel et que l'on trouve uniquement un formulaire sur le site internet, est considéré comme un manque de convivialité à l'égard du client. Nous recevons même des plaintes concernant le formulaire de réclamation: certains champs obligatoires ne peuvent être complétés, par exemple parce qu'en tant que destinataire, on ne connaît pas le « numéro d'envoi » ou les coordonnées de l'expéditeur, ou parce qu'on ne peut pas insérer d'annexe, ...

Dans les plaintes téléphoniques et écrites, nous constatons que le fait d'être renvoyé d'un service à un autre, de ne pas obtenir de réponse ou de recevoir une lettre standardisée inutile attise fortement le mécontentement.

Le Service de Médiation plaide en faveur d'une accessibilité la plus aisée qui soit. Un formulaire en ligne est probablement un bon outil, mais il ne constitue pas la panacée et n'est pas adapté à tout type de plainte. Un call center bien organisé peut prendre en charge de très nombreuses doléances grâce à une écoute attentive et une information correcte. Le client souhaite que sa plainte soit prise au sérieux et que la réponse qui lui est fournie soit argumentée.

Un client qui introduit une réclamation apporte à l'entreprise un feedback intéressant. Il émet le signal qu'il croit qu'elle pourra trouver une solution. Si cela arrive, la confiance est rétablie; si pas, le client cherche alors une alternative.

### 2. Les droits du destinataire

Autre volet sensible: une série d'opérateurs postaux n'acceptent pas de plaintes des destinataires. Beaucoup d'entreprises partent du principe qu'elles ont uniquement une relation contractuelle avec l'expéditeur, et qu'elles n'ont donc de compte à rendre qu'à ce dernier. Lorsqu'un destinataire introduit une plainte - si cette possibilité existe -, il est renvoyé vers l'expéditeur.

Il arrive que le Service de Médiation soit lui aussi renvoyé de la même manière, dans la mesure où, dans ces dossiers spécifiques, nous représentons le destinataire et pas l'expéditeur.

Pour le Service de Médiation pour le secteur postal, il est clair qu'aussi bien l'expéditeur que le destinataire a le droit d'être informé, de formuler des remarques, d'introduire une plainte, et d'être indemnisé pour un dommage subi et prouvé.

Lorsque le vendeur/l'expéditeur a été payé d'avance, le risque existe que celui-ci ne veuille pas investir de temps et d'énergie à introduire lui-même une réclamation. Nous constatons surtout ce phénomène dans le cas de ventes entre particuliers. Ceux-ci ne peuvent pas faire valoir les dispositions du droit de la consommation, qui sont d'application pour un accord commercial entre un vendeur professionnel et un consommateur (article 61 du Livre VI « Pratiques du marché et protection du consommateur » du Code de droit économique).<sup>(3)</sup>

3. "Art. VI. 61. L'envoi de biens et de titres représentatifs de services se fait toujours aux risques de celui avec lequel le consommateur a contracté."

“ Mon colis était endommagé et j'ai introduit une réclamation dans les règles. Je n'ai reçu aucune réponse et ai voulu téléphoner, mais aucun numéro de téléphone n'était mentionné. J'ai alors introduit une nouvelle réclamation, et puis encore une autre pour me plaindre du traitement des plaintes, ... »

“ Le colis que j'avais commandé n'arrivait pas. J'ai téléphoné au service des réclamations et me suis retrouvé renvoyé, sans arrêt, d'un endroit à un autre. Et dans ce cas-ci, les endroits en question étaient l'expéditeur et la poste en Chine... qui « évidemment » ne répondait pas... »

“ Mon colis, pour lequel j'avais déjà payé, y compris les frais d'envoi, s'était perdu. Respectant ce que l'on m'avait dit de faire, j'ai contacté l'expéditeur pour lui demander d'introduire une réclamation en France. Je n'ai plus eu de nouvelles de lui et, plus grave encore: s'il y avait un dédommagement, il serait pour lui! »

Françoise Devos  
Gestionnaire de dossiers

Martine Van Loo  
Gestionnaire de dossiers

# La qualité des services universels et des services d'intérêt économique général

Le service postal universel regroupe des services nationaux et transfrontaliers et comprend :

> la levée, le tri, le transport et la distribution de lettres, de publicité personnalisée, de journaux et de périodiques jusqu'à 2 kg;

> la levée, le tri, le transport et la distribution de colis postaux jusqu'à 10 kg;  
 > la distribution des colis postaux reçus en provenance d'autres Etats membres jusqu'à 20 kg;  
 > les services relatifs aux envois recommandés et aux envois à valeur déclarée.



**Youssef Errady**  
Gestionnaire de dossiers



**Nancy De Smet**  
Gestionnaire de dossiers

bpost a été désignée par les autorités comme fournisseur du service universel jusqu'en 2018. Cela signifie que bpost est obligée de garantir le service postal universel sur l'ensemble du territoire national, avec une qualité bien définie et à un prix accessible.

D'autres entreprises peuvent également demander une autorisation pour assurer le service postal universel. Pour l'instant, bpost n'a qu'un challenger, à savoir TBC-POST. La loi prévoit une période de cinq ans pour satisfaire progressivement aux rigoureuses obligations.

bpost s'est également vu confier d'autres tâches publiques d'intérêt économique général. Il s'agit, entre autres, de certains services financiers, du paiement des pensions et des indemnités aux personnes moins valides ainsi que, récemment, du traitement financier et administratif des amendes.

Les règles et conditions auxquelles bpost est soumise pour l'exécution des services universels et des services d'intérêt économique général sont définies dans un contrat de gestion entre l'Etat belge et l'entreprise. Le dernier contrat de gestion date de 2014.<sup>(4)</sup>

## Les plaintes

Nous avons constaté 6.655 plaintes à propos du service universel et des services d'intérêt économique général. Les plaintes concernent, comme mentionné précédemment, aussi bien bpost que TBC-POST.

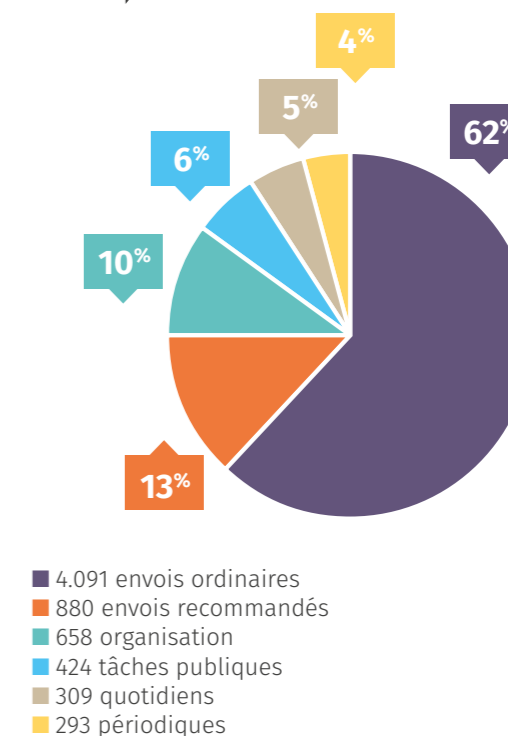
Les deux catégories les plus importantes sont les envois ordinaires et les recommandés. Toujours dans le cadre des services universels et publics, nous constatons que les problèmes signalés par les consommateurs concernent surtout des erreurs de distribution et des disparitions.

4. Cinquième contrat de gestion entre l'Etat belge et bpost: [www.ibpt.be](http://www.ibpt.be)

Il y a nettement moins de réclamations concernant les retards dans la distribution des envois ordinaires. Les investissements réalisés en vue d'une plus grande efficacité ont peut-être un effet sur la vitesse de traitement, mais de nombreuses personnes qui font appel à nous se demandent si ceci n'a pas entraîné davantage d'erreurs ou de pertes de courrier.

Sur base des chiffres et de nos expériences, nous avons également défini quelques priorités pour les services universels et publics pour 2015.

6.655 plaintes concernant le service universel et les services d'intérêt économique général



“ Je fais tout ce que je peux pour accomplir mon travail le mieux possible, mais s'ils laissent courir ce grand chien, là je n'y arrive pas. Leur boîte aux lettres se trouve au bout de la cour, dans la haie, et je dois toujours me dépêcher si je ne veux pas y laisser ma main. » (Facteur)

“ J'habite dans un immeuble à appartements et j'ai reçu un courrier de BPOST. Ils m'y expliquaient que ma boîte aux lettres n'était pas conforme et que je n'allais plus recevoir de courrier. Je l'ai signalé au propriétaire, parce que je ne pouvais, moi-même, rien y changer, mais il a fait la sourde oreille. Que puis-je faire maintenant? Parce que ce n'est pas son courrier, mais le mien, qui est renvoyé à l'expéditeur! »

“ J'ai donné mon adresse exacte à tout le monde. AVEC le numéro de boîte. Y compris aux impôts et aux autres instances officielles. Et il y a sans cesse des problèmes. Il paraît qu'ils ne sont pas équipés pour, ou ils disent "vous devez aller à la commune pour faire enregistrer votre numéro de boîte dans votre adresse officielle, parce que nous utilisons uniquement l'adresse officielle. »

#### ENVOIS ORDINAIRES

	2014	2013
Fautes/erreurs de distribution	1.757	1.600
Disparitions	1.624	1.142
Changements d'adresse/réexpéditions	268	384
Retards	255	459
Avaries	187	138
<b>Total</b>	<b>4.091</b>	<b>3.723</b>

#### ENVOIS RECOMMANDÉS

	2014	2013
Fautes/erreurs de distribution	533	528
Disparitions	252	199
Retards	60	55
Avaries	23	16
Changements d'adresse/réexpéditions	12	31
<b>Total</b>	<b>880</b>	<b>829</b>

## Les priorités du Service de Médiation

### A. LA DISTRIBUTION QUOTIDIENNE CORRECTE

Chaque année, nous recevons un nombre considérable de plaintes concernant des distributions ou des réexpéditions de correspondance erronées. Après enquête, il apparaît que les causes peuvent être multiples.

Noms de rues qui se ressemblent, suite illogique des numéros de bâtiments ou de boîtes peuvent compliquer la distribution. D'autre part, il peut s'agir d'un facteur inexpérimenté ou d'un étudiant qui parfois n'est pas habitué à certaines situations spécifiques, ou tout simplement d'une erreur humaine, ... Mais le client a lui aussi une responsabilité: une adresse incomplète, un code postal mal écrit, une boîte aux lettres non réglementaire peuvent causer des problèmes lors du tri et de la distribution.

bpost a déployé de nombreux efforts en vue d'organiser une distribution plus rapide et plus efficace. L'entreprise a, dans ce cadre, demandé aux citoyens de collaborer, en veillant à placer une boîte aux lettres adaptée, au bon endroit.

#### 1. Ma boîte aux lettres est-elle placée correctement ?

Selon la règle, une boîte aux lettres doit se trouver le long de la voie publique.

L'accès à toute boîte aux lettres doit être « libre, facile et sans danger pour celui qui distribue le courrier ». Une appréciation sur le terrain s'avère donc nécessaire pour vérifier dans quelle mesure la boîte aux lettres est conforme à la réglementation. Un portail fermé, un sentier glissant lorsqu'il gèle, un escalier extérieur, un chien en liberté, un chemin mal éclairé ou une signalisation confuse peuvent être autant de raisons pour qu'une boîte aux lettres ne réponde pas aux conditions.

La boîte aux lettres doit être placée à une hauteur comprise entre 70 cm et 170 cm et l'ouverture doit mesurer au moins

23 cm de large et 3 cm de haut. La boîte doit également être suffisamment grande et profonde pour permettre d'y insérer de grandes enveloppes non pliées, de format C4 (229 mm sur 324 mm).

Des exceptions sont autorisées pour les personnes handicapées, les immeubles à appartements avec une grande quantité de boîtes aux lettres, les bâtiments classés ainsi que les boîtes aux lettres découpées dans un mur ou une porte du bâtiment et qui étaient en service avant le 31/12/2007. <sup>(5)</sup>

### 2. De nouvelles réglementations complémentaires depuis 2014!

Dans l'ancienne réglementation, on prévoyait que les boîtes aux lettres groupées en batterie ne devaient chacune être numérotées qu'à partir du moment où elles étaient au moins quatre. Dans le nouveau règlement, dès le moment où il y a deux boîtes aux lettres à une seule adresse, chaque boîte doit être pourvue d'un numéro de boîte individuel.

Si bpost constate une infraction en la matière, elle entame une procédure qui, en première instance, rappelle le règlement mais peut conduire, à terme, à la suspension de la distribution.

L'arrêté royal du 24 avril 2014 a défini une procédure complémentaire en cas d'extrême urgence, qui entraîne la suspension immédiate de l'ensemble de la distribution, et une seconde pour les situations où une boîte aux lettres n'est pas conforme mais où la distribution peut être maintenue pour un certain temps. <sup>(6)</sup>

### 3. Un appel au pragmatisme

Bien que la réglementation susmentionnée vise à assurer une meilleure qualité de service et qu'il existe de bonnes

5. Réglementation relative aux boîtes aux lettres particulières et exceptions: [www.bpost.be](http://www.bpost.be)

6. Deux procédures de bpost lorsqu'une boîte aux lettres n'est pas conforme à la réglementation: [www.bpost.be](http://www.bpost.be)



raisons de la maintenir, ces règles et procédures ont des effets indésirables si elles sont appliquées de façon trop stricte. C'est par exemple le cas lorsque le propriétaire d'un immeuble à appartements n'adapte pas les boîtes aux lettres conformément à la réglementation et que ses locataires en font les frais, leur courrier n'étant plus distribué.

Dans l'édition précédente de notre rapport annuel, nous avons réitéré notre plaidoyer pour obliger, via les codes du logement, les propriétaires de maisons et d'appartements à prévoir une boîte aux lettres conforme aux directives postales. Dans la mesure où il n'y a pas de base légale, on ne peut en effet exiger des propriétaires qu'ils prennent leurs responsabilités.

Une coordination à cet égard est plus que nécessaire, parce que les conséquences peuvent être lourdes. Dans de nombreux cas, personne n'a probablement commis d'erreur, mais personne n'a non plus tenté de solutionner le problème.

« Mon nom est Johan Peeters, mais on m'appelle Jan. La plupart des gens me connaissent sous ce prénom. Lorsque j'ai rempli le formulaire de réexpédition de mon courrier, j'ai utilisé mon nom officiel. Mais je ne comprends pas qu'ils ne réexpédient pas les lettres qui sont adressées à Jan Peeters. »

« Notre courrier a été transféré, mais nous ne l'avons pas demandé. Cela aurait soi-disant été effectué via internet, mais nous n'avons même pas internet. Comment est-ce possible? »

« Ils avaient fait beaucoup de publicité à ce propos: lorsque vous partez en vacances, faites suivre votre courrier... Mais je n'ai pas reçu mes journaux, et mon colis avait été renvoyé à l'expéditeur... »

## B. ORDRES DE RÉEXPÉDITION

Tout opérateur proposant les services postaux universels est obligé d'organiser un service de réexpédition. Pour l'instant, tous les dossiers de réclamations dans ce domaine concernent encore bpost.

### 1. Les services de réexpédition et de déménagement de bpost

Nous estimons que de nombreux dossiers découlent de malentendus lorsque les formulaires ad hoc sont complétés, ainsi que de la communication, interne et externe.

bpost offre la possibilité de donner jusqu'à douze noms ou de donner le même nom avec plusieurs graphies différentes, mais cette possibilité n'est pas souvent utilisée. Ce qui fait que certaines lettres ne parviennent pas au bon destinataire.

bpost s'efforce d'être très rigoureuse. Pour chaque contrat de «déménagement», le client reçoit un avis, écrit et/ou électronique, avant que la réexpédition ne soit activée. Cette procédure permet de vérifier toutes les informations, mais peut aussi éviter qu'un individu prenne la correspondance de quelqu'un d'autre.

Il est également important de savoir que les ordres de réexpédition valent uniquement pour les envois personnalisés. Périodiques, journaux, paquets, pensions et publicité non nominative ne sont pas transférés. Pour les journaux et périodiques, les abonnés doivent contacter l'éditeur. Et pour les pensions le service concerné.

Cette information se trouve sur le formulaire mais de nombreux clients ne l'ont pas lue ou remarquée. Pour un profane, l'information n'est pas toujours aussi évidente ni clairement exprimée. Il nous semble important, sur base des plaintes, de rechercher comment bpost peut améliorer sa communication.

### 2. bpost viole-t-elle le principe de l'égalité de traitement pour les personnes qui n'ont pas de boîte aux lettres personnelle?

Depuis le 1er mai 2013, bpost a décidé qu'il fallait disposer d'une boîte aux lettres personnelle pour pouvoir faire transférer le courrier. Lors de réclamations, bpost a souvent argumenté qu'il s'agissait de correspondance transmise via une liasse directe. Etant donné que bpost est tenue de prévoir un service de réexpédition, nous nous demandons si une telle limitation est possible.



Luc Maghe  
Gestionnaire de dossiers

« Patron de ma propre entreprise, je souhaite que tous les envois adressés à mon nom me soient transférés pendant les vacances, pour ne pas avoir de courrier à traiter à mon retour. Il semble que ça ne soit pas possible. Et on est en 2014? »

L'argumentation nous paraît insuffisante pour faire de ce cas une exception, et notre point de vue est renforcé par le fait que le législateur impose explicitement le service de réexpédition aux prestataires du service universel. Au regard de ceci, il est essentiel que tout soit mis en œuvre pour trouver une solution, afin que les services postaux universels puissent être assurés de façon non-discriminatoire.

Linda Dewitte  
Gestionnaire de dossiers

### C. NOUVELLES RÈGLES EN MATIÈRE DE RESPONSABILITÉ EXTRA-CONTRACTUELLE POUR LA PERTE OU LA DÉTÉRIORATION D'ENVOIS RECOMMANDÉS

Le Service de Médiation a toujours œuvré pour les droits du destinataire et il a pu invoquer un dommage en matière de responsabilité aquilienne (ou extracontractuelle), telle que prévu dans le Code civil (article 1382). Nous étions également défenseurs d'une législation dans le droit postal, qui établirait que les limites pour le destinataire soient identiques à celles qui concernent l'expéditeur. Ceci aurait pour conséquence qu'elles suivraient également les évolutions qui prévalent pour l'expéditeur. Nous avons transmis notre point de vue en la matière à l'IBPT, qui nous avait demandé conseil.

L'article 18 de la loi du 1er avril 2007 a prévu - finalement - la reconnaissance de la responsabilité extracontractuelle, mais a laissé au Roi le pouvoir d'en définir les limites.

L'arrêté royal a enfin été publié le 19 avril 2014, et nous avons constaté que le défraiement prévu en cas de perte ou de détérioration d'un envoi recommandé était clairement meilleur pour le destinataire que pour l'expéditeur: la responsabilité de l'opérateur postal peut aller jusqu'à maximum cinquante fois la valeur totale de l'envoi, c'est-à-dire la somme des frais de port et de la taxe pour envoi recommandé (pas le contenu); tandis que pour l'expéditeur, il s'agit de 39 euros.

Il existe une différence dans le montant du dédommagement selon la nature du plaignant. Le Service de Médiation ne sait pas sur quoi cette différence est basée. Nous ne pouvons ni la soutenir ni l'expliquer. Les expéditeurs, surtout, se posent des questions. De notre côté, nous nous interrogeons sur la base de cette réglementation.

### D. SIGNATURE POUR RÉCEPTION D'UN ENVOI RECOMMANDÉ

Une discussion classique lors de plaintes concernant la perte ou la distribution erronée d'un envoi recommandé, consiste à se demander s'il y a eu ou pas signature par le

destinataire et à la bonne adresse. S'il s'agit d'un courrier adressé à un particulier, c'est le destinataire lui-même qui doit signer, après vérification de son identité. Pour les personnes morales, c'est au mandataire qui possède une procuration pour les envois recommandés de le faire et, là aussi, bien sûr, après vérification de son identité.

Si, par exemple, le facteur laisse signer le document par une autre personne à la même adresse, il peut parfois y avoir un doute quant à la distribution correcte du courrier.

Lorsque l'envoi recommandé se voit attribuer le statut de "distribué" dans le système de «track & trace» en ligne, ceci est considéré par l'expéditeur comme la preuve que l'envoi a été distribué correctement et à la bonne personne. S'il s'avère par après que ce n'était pas le cas, bpost n'adapte malheureusement pas ce statut en ligne, à la grande frustration du destinataire qui ne peut dès lors pas faire valoir ses droits auprès de l'expéditeur.

Le fait qu'un envoi recommandé ait été distribué ou pas, peut souvent avoir des conséquences juridiques et financières. Il s'agit donc, pour le Service de Médiation pour le secteur postal, d'une raison supplémentaire de plaider pour une stricte application des règles concernant la signature.

### E. LA CONDUITE AUTOMOBILE DES FACTEURS

La conduite automobile des facteurs est un problème qui requiert notre attention depuis plusieurs années. Conduite à gauche, dépassement de la vitesse autorisée ou encore conduite sur le trottoir ou la piste cyclable, figurent parmi les plaintes les plus fréquentes. L'année dernière, nous avons même reçu un grand nombre de photos et vidéos, qui nous étaient envoyées par des habitants scandalisés.

Alors que cela concernait surtout des distributeurs de journaux, nous constatons toujours plus de plaintes dans le cas de distribution de colis et de lettres; en outre, les infractions deviennent plus audacieuses. Les facteurs se trouvent souvent dans le trafic, à pied, à vélo, à vélomoteur ou au volant d'une voiture ou d'un camion. Etant donné que leur uniforme et leur véhicule portent les couleurs

de bpost, ils peuvent être identifiés plus facilement que les autres usagers lorsqu'ils ne respectent pas le code de la route.

Ces dernières années, on a mis l'accent sur l'efficacité des tournées de distribution du courrier. Cependant, pour le Service de Médiation, cette évolution ne peut se faire au détriment de la sécurité.

Les dégâts causés aux propriétés par des facteurs constituent un problème connexe. Concrètement, il s'agit de sinistres concernant des boîtes aux lettres, des façades, des allées, des véhicules, des pelouses ou jardins, causés par la voiture ou le vélo(moteur) du facteur. Ici aussi, le Service de Médiation insiste pour que des mesures structurelles soient prises, afin d'éviter les dommages ainsi que les discussions et procédures interminables en matière de responsabilité qui en découlent.

Dans le cadre d'une concertation avec bpost, l'entreprise nous a assuré être bien consciente de la problématique. Un projet a dès lors été mis en route pour analyser la problématique dans son ensemble, sensibiliser et responsabiliser le personnel, et faire de la sécurité une priorité absolue.

Nous ne pouvons qu'applaudir cette démarche.

“ Hier, j'accompagnais mon fils à l'école, à vélo. Tout à coup, une voiture de la poste s'est écartée vers le côté gauche de la route, pour pouvoir déposer le courrier dans la boîte sans sortir du véhicule; puis ensuite il a foncé à nouveau sur la route. Il s'en est fallu de peu qu'il nous renverse. »

“ Pour la énième fois, je peux à nouveau semer du gazon... Le facteur l'écrase régulièrement, lorsqu'il roule avec son véhicule jusqu'à la boîte aux lettres. »

# Lutte contre la fraude

Cette problématique ne se limite pas à bpost ni au secteur postal, mais nous y sommes confrontés en tant que Service de Médiation. Nous devons transférer le traitement de ce type de plaintes aux services compétents. Nous pouvons aider les personnes qui nous contactent en les informant et en les orientant vers les instances appropriées. Nous pouvons également insister auprès des opérateurs postaux, afin qu'à leur niveau, ils mettent tout en œuvre pour garantir une sécurité maximale.

## FRAUDES RELATIVES À DES FACTURES

La fraude relative à des factures est un sujet que nous n'avons pas pu ignorer en 2014: des factures émises sont interceptées, les enveloppes sont ouvertes et le numéro de compte sur lequel le paiement doit être versé est modifié. Le préjudice peut s'avérer très élevé.

La question est de savoir qui supporte finalement le dommage financier dû à la fraude. Un client qui a payé sa facture de façon responsable, ne souhaite pas – pour des raisons compréhensibles – la payer une seconde fois. A l'inverse, l'entreprise tient à ce que la facture, envoyée pour des services prestés, soit honorée. Les parties sont toutes deux victimes de criminels.

Il est en tout cas conseillé de porter plainte auprès de la police. bpost s'est entre-temps constituée partie civile, aux côtés d'une série de personnes flouées, et une enquête judiciaire est actuellement en cours. Nous conseillons dès lors à toute personne ayant subi un tel préjudice de s'y associer. Une concertation est par ailleurs en cours au niveau des banques, en vue d'une approche commune.

« J'ai versé 40.000 euros à l'entrepreneur pour des travaux dans ma maison. Un mois plus tard, j'ai reçu un rappel de paiement. J'ai pris contact avec lui et ai pu lui prouver que j'avais effectué le paiement dans les délais. Après vérification, il s'est avéré que le numéro de compte n'était pas le sien. L'entrepreneur exige cependant d'être payé. Mais j'ai quand même payé ? »

« J'ai reçu un courriel du département Security de bpost banque. On y expliquait que mon compte était temporairement bloqué parce qu'on y "avait décelé des activités inhabituelles". Je devais ensuite suivre une série d'étapes et donner mes codes, ... Dans les jours qui ont suivi, d'importantes sommes d'argent ont été retirées de mon compte. J'ai appelé la banque, et on m'a dit que l'on n'envoyait jamais de tels courriels, et que j'étais donc victime de criminels. »

« J'ai eu l'occasion d'acheter une voiture à quelqu'un qui, de manière inattendue, devait partir à l'étranger. J'ai vu la voiture en photo et nous nous sommes accordés sur le prix. Etant donné que le vendeur devait partir rapidement, il m'a proposé de payer via Western Union, me disant que pour éviter des frais, je devais signaler qu'il s'agissait d'une transaction entre membres d'une même famille. Comment ai-je pu être aussi naïf... ? »

## PHISHING

Le phishing est un autre phénomène qui a occasionné de nombreuses plaintes au cours de l'année écoulée.

Beaucoup de banques y ont été confrontées et ce phénomène ne se limite donc pas à bpost banque.

Il s'agit ici d'une pratique par laquelle les fraudeurs tentent d'obtenir des informations sensibles (numéros de carte et de compte, mots de passe de cartes de banque ou de pc-banking, ...) afin de pouvoir effectuer des transactions financières au nom des clients.

Quelle que soit la banque, elle ne demandera jamais de donner un mot de passe ou toute autre information sensible par courriel ou par téléphone.

## WESTERN UNION

Le Service de Médiation reçoit, depuis plusieurs années, des plaintes à propos de Western Union, un service de paiement que bpost propose parmi d'autres. Cette manière de transférer de l'argent semble attirer les escrocs.

Souvent, il est proposé que la transaction ne puisse s'effectuer qu'une fois que le bénéficiaire de l'argent ait pu répondre à une question, choisie par l'acheteur. En pratique, cela ne semble pas être le cas lorsque le bénéficiaire peut présenter les papiers d'identité nécessaires. Le client voit ainsi son argent s'envoler et, bien entendu, le bien acheté n'est jamais livré.

Il convient que bpost signale, en interne comme à l'extérieur de l'organisation, les risques qui existent en termes de sécurité.

La société Western Union, elle-même, donne l'avertissement suivant dans les questions les plus fréquentes à propos des fraudes:

### Mon argent peut-il être protégé ou le paiement peut-il être différé avec la fonction « question-test » ?

La fonction « question-test » du service de transfert d'argent de Western Union est destinée aux situations d'urgence, dans lesquelles le bénéficiaire ne dispose pas de la preuve d'identité requise (par exemple parce que son portefeuille et ses documents d'identité lui ont été volés). Cette fonction ne peut en aucun cas être utilisée comme mesure supplémentaire de sécurité, ni pour déterminer le moment d'une transaction ou la retarder. Dans certains pays, Western Union effectue le paiement au bénéficiaire dès lors qu'il présente une preuve d'identité en cours de validité, même s'il ne connaît pas la réponse à la question-test.



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](http://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

*Rédaction FR:*  
Sophie Lambert-Pauwels

*Chiffres et tableaux:*  
Ronny Van Gossum

*Rédaction NL:*  
Joeri Meerts

*Rédactrice en chef:*  
Truus Lostrie

*Concept, lay-out:*  
The Crew Communication

*Photographe:*  
Bénédicte Maindiaux



Service de Médiation pour le secteur postal

Rue Royale 97 boîte 14 – 1000 Bruxelles  
[www.smspo.be](http://www.smspo.be)



