

SERVICE
DE MÉDIATION POUR
LE SECTEUR POSTAL
RAPPORT ANNUEL

20 17

Unwetterartige Schauer und Gewitter sind am Samstag über große Teile Deutschlands hinweggezogen. Mit Ausnahme der Gebiete westlich des Rheins seien alle Regionen betroffen gewesen, teilte der Deutsche Wetterdienst (DWD) in Offenbach mit. Zwischen Schleswig-Holstein und Braunschweig gingen Hagelkörner mit einem Durchmesser von bis zu zwei Zentimetern sowie Regen von bis zu 20 Liter pro Stunde und Quadratmeter nieder. In Nordrhein-Pfalz kamen innerhalb von zwei Stunden sogar 30 Liter Regen pro Quadratmeter herunter. Am Sonntag besteht vor allem im Südosten des Landes Gewitterrisiko.



Koons hat sein Kunstwerk

KUNSTWERK

Aufblasbare Ballerina von Koons enthüllt

Der Meister des Kitsches, Jeff Koons, hat in New York sein neues Kunstwerk vorgestellt: eine aufblasbare Ballerina. Bis zum 2. Juni dominiert die 12 Meter hohe Tänzerin den Platz vor dem Rockefeller Center auf dem der 62-jährige Koons schon zwei Mal zuvor Werke präsentiert hat. Die Installation soll auf den vermissten Kindern der 1970er Jahre abzielen, die im Mai

Wap-bap, b

Gleich treffe ich Bianca Heinicke, besser bekannt als Bibi H., was ich normalerweise locker rumreiten würde, hätte ich nicht den Fehler gemacht, meinen Töchtern davon zu erzählen. Ich gebe zu, ich wollte etwas anheben, als ich beim Abendessen sagte: „Übermorgen treffe ich Bibi.“ Das hab ich jetzt davon. Jetzt begleiten mich die Autogrammwünsche und investigativen Erwartungen von zwei halben Berliner Schulklassen. Leistungsdruck, verdammt.

VON KATHRIN SPOERR

Bibi ist nicht mehr so ganz meine Alters- und ich bin nicht ihre Zielgruppe. Ihre Zielgruppe sind Mädchen ab sagen wir acht Jahren. Wo die Zielgruppe endet, hängt sehr vom einzelnen Mädchen und seiner Bereitschaft ab, Mädchen bleiben zu wollen. Einige finden sich schon mit elf zu alt für Bibi, andere sind schon so alt wie Bibi selbst, aber immer noch klein genug für sie.

Wap-bap, ba-da-di-da-da
Nicht wundern über dieses „Wap-bap“. So heißt der neue Song von Bibi. Es ist schwer, ihn aus dem Kopf zu kriegen, wenn er einmal drin ist. In dem Song geht es um nicht viel. Um ein Mädchen, das gerade Pech hat, was aber nichts macht, weil es mit „Wap-bap“ alles in den Griff kriegt. Der Song kam vor einer Woche raus, und es gab Riesengemecker deswegen. Außerdem riss er alle erdenklichen Rekorde. Das Gemecker ist der Grund, warum ich Bibi gleich treffe.

Sie werden dieses Lied wahrscheinlich nicht kennen, wenn Sie nicht zufällig minderjährige Töchter haben. Oder andersrum: Wenn Sie minderjährige Töchter haben, werden Sie wahrscheinlich sowohl diesen Song als auch Bibi kennen; Bibi vielleicht schon seit Jahren, wenn auch möglicherweise eher vom Weghören, wie ich.

Weghören ist die einzige Möglichkeit, wie Eltern die Vorliebe ihrer Töchter für Bibi aushalten können. Bibi betreibt seit fünf Jahren den YouTube-Kanal „Bibis Beauty Palace“. Mehrmals pro Woche stellt sie hier Videos ein, in denen es um nichts geht und um alles: Wie Bibi einkauft, verreist, wohnt, schläft und wieder aufwacht. Darum, wie sie gerade die Haare trägt, die Wimpern tuscht, die Lippen,

Abseits der Aufmerksamkeits- und Erwachsenenwelt ist Bibi H. seit Jahren die Jugendkultur. Jetzt sorgt sie für einen Song für die Aufseher. Ein

Wangen, die was schmilkt. Es handelt sich um eine züssische Bespielung des bis der Kunstfigur Bibi. Wahrheit gar keine Kunstwerklich so ist, wie sie sich weiß das schon.

Ihre Videos beginnen mit klaren Worten, nämlich „meine Lieber“, herauf zu den Worten pass. Viel mehr als diese drei Wörter selten von Bibi m. K. oder dann stets sofort. Bibi H. aufforderte: „B. Schwachsinn in euren 2. Letzte Woche kam heraus, seitdem interessieren Menschen jenseits der v. altschöne Titel ihrer. How it is (Wap-bap) re Rekorde.

Und nun steht Bibi es mir leid, dass ich H. als Wort Schwachsinn kommen habe. Bibi trägt es Schwarzes und sie us. Sie sagt: „Hallo, ich erkenne den Sound und es ist völlig in O. Fußboden hockt Julian b und zu lächelt und nem Handy beschäftigt er zum Sofa und setz an der, und trotz der erriege ich kurz einen trampf, weil ich mich am Gottes Willen zu Bianca Heinicke re Schminktippes vieleic lustigsten Pranks (für

TABLE DES MATIERES



VIA LE SITE INTERNET

www.smspo.be

PAR COURRIEL

Français: info@smspo.be

Nederlands: info@omps.be

Deutsch/English: info@omps.be

PAR ECRIT

Boulevard du Roi Albert II 8
boîte 4, 1000 Bruxelles

PAR TELEPHONE

Français: 02/221.02.30

Nederlands: 02/221.02.20

Deutsch/English: 02/221.02.22

EN NOS BUREAUX

Nos bureaux sont ouverts au public du lundi au vendredi de 9h à 16h ou sur rendez-vous. Boulevard du Roi Albert II 8, 1er étage, 1000 Bruxelles.

04 AVANT-PROPOS

08 LES ACTIVITES DU SERVICE DE MÉDIATION

Nombre de demandes de médiation

Nombre de plaintes recevables

Résultats des dossiers recevables clôturés

16 ENVOIS POSTAUX : ANALYSE ET RECOMMANDATIONS

Aperçu général

La distribution du courrier en péril

Disparition, retard et endommagement

Envois recommandés

22 ENVOI DE COLIS : ANALYSE ET RECOMMANDATIONS

Aperçu général

Traçabilité numérique des colis

Envois express : retards chez bpost

Accords dans le secteur

30 LA RELATION ENTRE LE CLIENT ET L'ENTREPRISE : ANALYSE ET RECOMMANDATIONS

Aperçu général

Accessibilité au service à la clientèle

Droits du destinataire

Comment gérer les clients exigeants

36 LA NOUVELLE LOI POSTALE

38 INFORMATIONS GENERALES

Le Service de Médiation en tant qu'organisation

Budget et dépenses

40 LEXIQUE

AVANT-PROPOS

25 ANNÉES DU SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal a démarré ses activités en 1993. On pouvait lire, dans le premier rapport annuel, que 45,71% des plaintes recevables « avaient été clôturées favorablement pour la clientèle ». 25 ans plus tard, la principale raison d'être du Service de Médiation reste la recherche d'un règlement à l'amiable pour un litige opposant une entreprise à son client. En 2017, à cet égard, 69% des plaintes traitées par le Service de Médiation aboutissaient à un règlement à l'amiable.

Le rapport annuel 2017 présente une analyse détaillée des plaintes introduites en 2017. Nous y analyserons les problèmes qui motivent l'utilisateur de services postaux à s'adresser au Service de Médiation et les résultats atteints suite à cette demande de médiation. L'analyse des chiffres et des contacts quotidiens avec les utilisateurs de services postaux et les entreprises offre également une vue d'ensemble sur les problèmes structurels rencontrés par le secteur. Nous formulons à cet égard une série de recommandations au secteur en général et à bpost en particulier. Etant donné que la grande majorité des demandes de médiation concerne bpost, c'est à l'attention de cette dernière que la majorité des recommandations est adressée.

NOUVEAU MODE DE PRÉSENTATION DES CHIFFRES

Les 25 années d'existence du service étaient également l'occasion pour le Collège des Médiateurs de réévaluer le mode de présentation des chiffres dévoilés dans le rapport annuel. En effet, afin de donner une lecture plus claire des activités du service, nous avons procédé à deux modifications significatives.

Dans un premier temps, le rapport précisera le nombre de demandes de médiation

enregistrées par le Service de Médiation, c'est-à-dire tout nouveau dossier arrivant par voie écrite auprès de notre service.

Dans un deuxième temps, l'analyse des chiffres s'effectuera sur base du nombre de plaintes recevables étant donné que chacune de ces dernières fera l'objet d'une enquête de médiation par notre service. Ce nouveau processus nous permet d'approfondir l'analyse des chiffres, de suivre leur évolution et de prendre un nouvel élan pour les 25 prochaines années.

LA MÉDIATION PASSE PAR LA COLLABORATION

La médiation implique inévitablement une collaboration avec les entreprises du secteur. Chaque enquête se basant sur le contenu de la plainte formulée par un expéditeur ou par un destinataire, le Service de Médiation invite l'entreprise à exposer sa version des faits et notre service tente d'arriver à un règlement à l'amiable avec celle-ci. C'est la raison pour laquelle une bonne entente et un bon climat de collaboration avec l'entreprise forment la clé de voûte du succès de la médiation. A cet égard, le Service de Médiation tient à remercier les entreprises postales et en particulier les personnes de contact désignées en leur sein pour la collaboration constructive dont ils ont témoigné dans le cadre des enquêtes de médiation.

Mais la médiation c'est également le travail d'une équipe fédérée autour d'un objectif commun. Notre équipe engagée et motivée travaille ainsi d'arrache-pied au quotidien afin de mener toutes les enquêtes de médiation à bon port. Les Médiateurs tiennent enfin à remercier tous les gestionnaires de dossiers actuels mais aussi tous leurs anciens collègues ainsi que tous les médiateurs qui les ont précédés pour l'engagement et l'enthousiasme dont ils ont fait preuve dans l'exercice de leurs fonctions.

Katelijne Exelmans et Paul De Maeyer



L'ÉQUIPE DU SERVICE DE MÉDIATION



LES ACTIVITES DU SERVICE DE MÉDIATION 2017

NOMBRE DE DOSSIERS DE DEMANDE DE MÉDIATION

La mission principale du Service de Médiation est d'apporter, grâce à l'outil de médiation, une solution satisfaisante à un problème rencontré par un client dans le contexte d'un service effectué par une entreprise du secteur postal. A cet égard, le Service de Médiation a réceptionné **5.985 demandes de médiation** au cours de l'année écoulée.

Après analyse de ces demandes, il ressort que plus de **la moitié d'entre elles (3.052 dossiers) est jugée recevable** et donne dès lors lieu à des dossiers de médiation.

Les autres demandes de médiation (2.933 dossiers au total) ont été jugées irrecevables. La majorité des plaintes déclarées irrecevables par notre service concerne les plaintes prématurées. En effet, une demande de médiation n'est déclarée recevable que si le litige évoqué a préalablement été soumis à l'entreprise concernée afin de trouver une solution. Les autres demandes de médiation irrecevables concernent les dossiers incomplets, les litiges ne relevant pas de la compétence de notre service et les demandes de renseignements. Les plaintes anonymes, vexatoires ou hors délais viennent s'ajouter à cette liste.

Un dossier de médiation ne peut démarrer qu'à partir du moment où la demande a été introduite par voie écrite. Parallèlement, le Service de Médiation a traité, en 2017, **2.572 demandes d'informations par téléphone**. Lors de l'entretien téléphonique, l'interlocuteur peut exposer son litige à un gestionnaire de dossiers qui le dirigera vers le service à la clientèle adéquat ou, le cas échéant, l'informerait quant à la procédure à suivre pour introduire une plainte auprès du Service de Médiation. Les gestionnaires de dossiers traitent les plaintes dans les 3 langues nationales. Les clients s'exprimant dans une autre langue seront conseillés en anglais.

5.985

 DEMANDES DE MÉDIATION

▶ 3.052

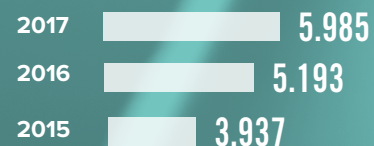
 DEMANDES RECEVABLES

▶ 2.933

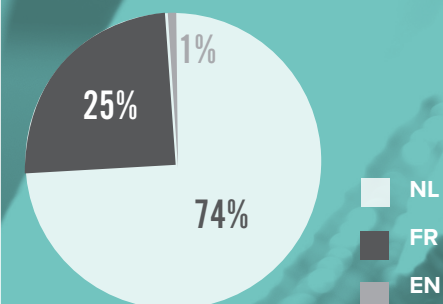
 DEMANDES IRRECEVABLES

AUGMENTATION DE 15%

EVOLUTION DU NOMBRE DE DEMANDES DE MÉDIATION



DOSSIERS EN FONCTION DE LA LANGUE



NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES

Chaque plainte est codifiée sur base de la norme CEN 14012 (*) et doit être enregistrée suivant cette dernière. **Une seule demande de médiation peut, dès lors, comporter plusieurs plaintes, par exemple : un plaignant ne signalera pas uniquement qu'il n'a pas réceptionné son colis, mais également qu'il a été renvoyé vers l'expéditeur sans raison apparente et, qu'en outre, il a été déçu par l'absence d'indemnisation pour le préjudice encouru.**

Ce mode de codification permet au Service de Médiation d'avoir une vue globale des problèmes rencontrés par les clients dans le contexte d'un service effectué par une entreprise du secteur postal.

3.052 demandes de médiation ont été déclarés recevables en 2017 et ont fait l'objet d'une enquête. Ces 3.052 dossiers de demande de médiation ont engendré un total de **9.680 plaintes recevables**.

Malgré un net recul annuel du volume du courrier, le nombre de plaintes concernant cette thématique reste particulièrement élevé. La notion de courrier regroupe les produits suivants : les envois recommandés, le courrier distribué dans les boîtes aux lettres des habitants : les lettres personnelles, les factures, les périodiques et les journaux.

40% des plaintes traitées par le Service de Médiation concernent la distribution du courrier.

Déclaration du client :

Vendredi dernier, on me signale que mon colis sera livré à mon adresse professionnelle. Lorsque j'interroge l'accueil de mon entreprise, ce dernier me signale qu'aucun colis n'est arrivé à mon attention. Ce qui est curieux, c'est que mon colis a été signalé dans le système de traçabilité comme étant "distribué" à deux reprises avec un intervalle de 2h45 entre les deux statuts de livraison. Quand j'appelle le service à la clientèle, on me répond que la signature enregistrée correspond à quelques cercles approximatifs et que dans son 'dossier', il n'arrive pas à identifier la personne qui a signé pour réception du colis. J'ai alors demandé une confirmation par écrit de ce que mon interlocuteur m'avait signalé. Je n'ai, jusqu'ici, reçu aucune suite à ma demande et n'ai reçu aucune réponse à mon problème ni proposition d'indemnisation pour le préjudice encouru.



9.680 PLAINTES

PLAINTES RELATIVES À LA DISTRIBUTION DU COURRIER

3.905

PLAINTES RELATIVES AUX RELATIONS ENTRE LE CLIENT ET L'ENTREPRISE

2.844

PLAINTES RELATIVES À LA DISTRIBUTION DE COLIS

2.736

PLAINTES RELATIVES AUX AUTRES SERVICES FOURNIS PAR BPOST

195

L'essor des activités de commerce électronique en Belgique se traduit bien évidemment par une augmentation du nombre de paquets et de colis livrés dans notre pays. Il n'est dès lors pas surprenant de constater que le Service de Médiation a enregistré une augmentation substantielle de plaintes liées à la distribution de colis. **28% des plaintes traitées par le Service de Médiation concernent la distribution de colis.** Par colis, nous entendons tous les envois de colis postaux « portant une adresse sous la forme définitive dans laquelle il doit être acheminé par le prestataire de services postaux et dont le poids n'excède pas 31,5kg. » (*)

Un nombre considérable de plaintes (29%) traitées par le Service de Médiation concerne la relation entre l'entreprise et son client. Un client qui sollicite le Service de Médiation pour démarrer une enquête a déjà, au préalable, introduit une plainte auprès du service à la clientèle de l'entreprise concernée mais n'est pas satisfait de la réponse apportée ou de la

solution proposée par cette dernière. Ainsi, une plainte liée à la distribution du courrier ou d'un colis va très souvent de pair avec une plainte relative à la manière dont l'entreprise concernée a tenté de résoudre le problème rencontré. Une entreprise du secteur postal a toujours l'opportunité de maintenir ou de restaurer la confiance du client en première ligne. C'est pour cette raison que ce rapport portera une attention particulière aux 2.844 plaintes relatives aux relations entre le client et l'entreprise traitées par le Service de Médiation en 2017.

Le reste des plaintes (2%) concerne les autres services proposés par bpost : la poste financière, les tâches publiques, les services commerciaux, les toutes-boîtes, ...

Le tableau ci-dessous reproduit un aperçu de la répartition des plaintes recevables entre les différentes entreprises du secteur postal actives en Belgique.

ENTREPRISES	COURRIER	COLIS	RELATIONNEL	AUTRES SERVICES BPOST	TOTAL
BPOST	3.874	2.395	2.634	188	9.091
DPD		59	43		102
POSTNL		59	34		93
UPS		38	29		67
MONDIAL RELAY		45	21		66
KIALA		34	21		55
TBC-POST	29		23		52
DHL PARCEL		22	15		37
DHL EXPRESS		19	3		22
FEDEX		13	4		17
GLS		11	6		17
TNT		9	2		11
BPOST BANQUE				7	7
CIBLEX		3	1		4
DYNALOGIC		2	2		4
BUBBLEPOST		3			3
E-FORCE SHIPPING		2	1		3
EASYPOST	1				1
KARIBOO		1			1
INCONNU	1	21	5		27
TOTAL	3.905	2.736	2.844	195	9.680

(*) Article 43ter, §4 de la Loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques

(*) Article 2, 7° de la Loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux

C'est au sujet des services de bpost, entreprise historique et premier prestataire universel en Belgique, que le Service de Médiation a traité le plus grand nombre de dossiers de médiation en 2017 : un total de 3.874 plaintes. Par ailleurs, le Service de Médiation a traité 29 plaintes attribuées à TBC-Post, l'autre unique prestataire du service universel dans notre pays. Les plaintes restantes sont à attribuer aux entreprises se spécialisant dans une étape spécifique du service postal : la levée et le tri d'envois postaux (EasyPost, ...)

bpost, DPD, PostNL, Mondial Relay et UPS occupent les cinq premières places du classement des plaintes relatives aux colis. Une partie substantielle des plaintes relatives aux colis provient de bpost : 88% du total des plaintes. Le Service de Médiation ne peut pas apporter d'éclairage concluant sur cet état de fait. Cependant, plusieurs facteurs pourraient expliquer ce résultat :

- bpost reste un acteur important de l'envoi de colis dans un contexte "B2C" et "C2C" en Belgique. (*)
- La compétence du Service de Médiation se limitait jusqu'en 2007 aux activités de l'entreprise postale publique. Le grand public n'est peut-être pas encore conscient que le Service de Médiation est à présent compétent pour l'ensemble des entreprises postales.
- Les plaintes individuelles relatives à bpost mettent en lumière des problèmes structurels qui seront abordés plus loin dans ce rapport.

(*) voir lexique page 40

RÉSULTATS DES PLAINTES RECEVABLES CLÔTURÉES

PLAINTES RECEVABLES EN 2017

9.680

PLAINTES RECEVABLES

2.192

PLAINTES CONSTITUANT LE SOLDE DE 2016

11.872

PLAINTES À TRAITER



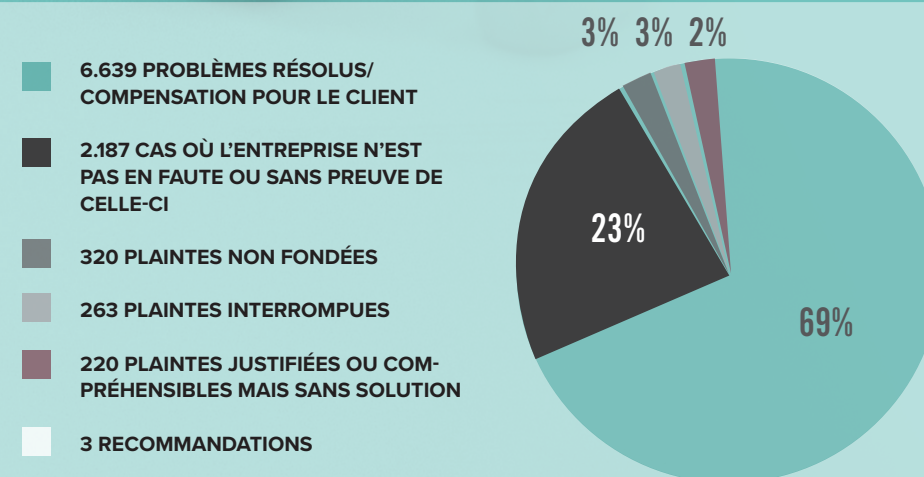
9.632

PLAINTES CLÔTURÉES EN 2017

2.240

PLAINTES À REPORTER EN 2018

81% des dossiers recevables étaient clôturés à la date du 31 décembre 2017. L'évolution du nombre de demandes de médiation a conduit au report d'un plus grand nombre de dossiers à l'année d'activité suivante. La durée moyenne de traitement d'un dossier augmente légèrement pour atteindre les 34 jours ouvrés (par rapport à 32 jours en 2016). Les 9.632 plaintes clôturées l'ont été de 6 manières différentes :



PROBLÈMES RÉSOLUS : COMPENSATION POUR LE CLIENT

En 2017, une majorité des plaintes (69%) s'est clôturée avec une compensation d'ordre moral ou financier pour le client. L'entreprise postale reconnaît, dans ce cas de figure, qu'une erreur a été commise ou que la plainte du client est justifiée et donne lieu à une compensation partielle ou intégrale. Cette dernière peut prendre la forme d'un dédommagement, d'un remboursement, de la prolongation du contrat sans frais supplémentaires, d'un envoi postal gratuit ou d'une révision des frais de douane ... Il arrive également qu'une compensation morale soit accordée : une reconnaissance écrite de la faute, une lettre d'excuses, des mesures pour éviter que l'erreur ne se reproduise dans le futur ou l'erreur directement signalée au collaborateur de l'entreprise concernée permettent de rétablir la confiance du client dans l'entreprise.

L'ENTREPRISE N'EST PAS EN FAUTE : PAS DE COMPENSATION POUR LE CLIENT

En 2017, la proportion de plaintes légitimes du point de vue du client mais pour lesquelles l'entreprise n'a pas commis de faute et a agi conformément à la législation ou aux conditions générales représentait 23%. Dans cette catégorie, nous retrouvons également des plaintes justifiées mais pour lesquelles le client ne peut pas obtenir de compensation faute de preuves suffisantes.

PLAINTES NON FONDÉES

En 2017, le Service de Médiation a clôturé 320 plaintes comme étant non justifiées. Ces plaintes se sont avérées, après enquête, non fondées. Il s'agit ici souvent d'une erreur ou d'une interprétation erronée du client. Dans de rares cas, il s'agit de fraude. Dans d'autres cas, c'est un tiers qui est responsable : par exemple, un éditeur qui livre ses publications avec du retard ou en trop petites quantités, un vol lors de la distribution, ...

Déclaration du Service de Médiation :

Nous avons appuyé votre demande de remboursement intégral auprès du service à la clientèle, et ce d'autant plus que vous aviez posé des questions spécifiques quant au conditionnement nécessaire lors de l'envoi du colis. L'entreprise a tenu compte de cet élément et a décidé de procéder à un remboursement intégral de 360€.

Déclaration de l'entreprise :

Le responsable a placé un rappel sur le poste de travail du facteur afin d'attirer son attention et va procéder en outre à des vérifications sommaires et vérifier si le facteur classe le courrier correctement.

Déclaration de l'entreprise :

Etant donné que l'expéditeur a utilisé une adresse incorrecte et dès lors inexistante, la livraison du colis n'a pas pu avoir lieu et nous refusons la demande de remboursement des frais de port pour le second envoi.

Déclaration du client :

En effet après vérification, il semblerait que le montant de 750€ a bien été versé sur mon compte bancaire. Je considère dès lors l'affaire réglée.

PLAINTES INTERROMPUES

L'analyse d'une plainte peut être interrompue à la demande du plaignant lorsque la raison d'être du litige est éteinte ou lorsque ce dernier réalise qu'il demande l'impossible. La plainte peut également être interrompue lorsque le plaignant entreprend des démarches juridiques. 263 dossiers ont ainsi été clôturés en 2017.

PLAINTES JUSTIFIÉES ET COMPRÉHENSIBLES MAIS SANS SOLUTION

En 2017, 220 plaintes ont été clôturées comme étant justifiées et compréhensibles mais pour lesquelles aucune solution n'a été trouvée. Par exemple, la perte d'un envoi à valeur unique ou à forte valeur émotionnelle ne peut souvent pas être compensée par un dédommagement.

RECOMMANDATIONS

Le Service de Médiation tentera toujours d'arriver à un accord grâce à un dialogue constructif entre les parties. Cependant, le Collège des Médiateurs peut formuler une recommandation lorsqu'il estime qu'une demande de médiation est justifiée mais qu'aucun accord n'a pu être conclu avec l'entreprise concernée. En 2017, un seul dossier (contenant 3 plaintes) a fait l'objet d'une recommandation envers l'entreprise, en l'occurrence, bpost. La recommandation a partiellement été suivie par l'entreprise postale.



ENVOIS POSTAUX : ANALYSE ET RECOMMANDATIONS

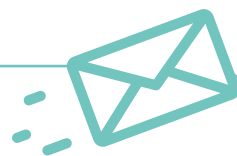
APERÇU GÉNÉRAL

Les alternatives numériques remplacent de manière progressive la lettre traditionnelle, le journal ou le périodique. Elles sont privilégiées par leurs utilisateurs plutôt que la version papier, étant donné leur rapidité, les contenus d'informations élargis, la possibilité de liens vers d'autres sites internet, les images actives, l'économie de coûts, ... L'apparition du recommandé numérique avec un cadre légal correspondant illustre, à cet égard, notre propos. (*)

Malgré le déclin du volume du courrier distribué, le nombre de plaintes relatives à la distribution du courrier reste particulièrement

élevé, autant pour le courrier ordinaire que pour les envois recommandés, les quotidiens et les périodiques.

Le tableau ci-dessous reprend un aperçu des plaintes traitées par le service en 2017. Nous analyserons les plaintes les plus significatives pour lesquelles nous émettrons les recommandations appropriées. Etant donné que bpost, en tant que principal prestataire du service universel, donne lieu au plus grand nombre de plaintes concernant cette thématique, c'est à destination de cette dernière que les recommandations seront adressées.



	LETTRES	ENVOIS RECOMMANDÉS	QUOTIDIENS	PÉRIODIQUES	DIVERS	TOTAL
FAUTE/ERREUR DE DISTRIBUTION	770	340	160	90		1.360
DISPARITION	626	205	103	45		979
RETARD	190	81	64	51	1	387
CHANGEMENT D'ADRESSE/ RÉEXPÉDITION	204	12	6	3		225
AVARIE	54	7	13	2		76
INTERRUPTION DE LA DISTRIBUTION	210					210
DEMANDE DE DÉDOMMAGEMENT	165	138	8	15	1	327
DIVERS	180	118	5	3	35	341
TOTAL	2.399	901	359	209	37	3.905

(*) = <https://economie.fgov.be/fr/themes/line/commerce-electronique/signature-electronique-et>

LA DISTRIBUTION EN PÉRIL

En 2017, le Service de Médiation a traité **1.795 plaintes relatives à la distribution**, dernière étape du processus postal. Il s'agit ici d'erreurs de distribution (1.360 plaintes), d'erreurs dans l'exécution d'un contrat de changement d'adresse dans le contexte d'un déménagement (225 plaintes) et de cas d'interruptions dans la distribution (210 plaintes).

S'agit-il ici d'un souci de gestion du temps accordé au facteur pour pouvoir effectuer sa tournée correctement et dans de bonnes conditions ? Le tri automatique est-il en cause ? Donne-t-on un suivi de qualité aux plaintes introduites auprès du service à la clientèle ? **Les plaintes à répétition concernant une même adresse** trouvent leur origine à un moment précis du processus postal mais ne font leur apparition qu'au moment de la distribution. Il convient dès lors d'identifier la source du problème et d'effectuer un suivi pendant un certain temps. Pour ce qui concerne le courrier ordinaire,

Déclaration du client :

Cela fait déjà depuis deux ans que je reçois, de manière structurelle, le courrier du numéro 28 de ma rue dans ma boîte aux lettres et que, dans le même temps, je ne reçois pas tout mon courrier.

Depuis le mois de mars, j'appelle régulièrement le service à la clientèle en lui demandant de venir rechercher le courrier distribué par erreur.

Hélas, tout cela en vain. Oui, je suis probablement l'un des rares habitants de Belgique à avoir le numéro de téléphone du service à la clientèle dans mon menu de numérotation rapide sur mon smartphone ! Nous sommes devenus des amis intimes ...

quotidiens, périodiques et imprimés adressés, les plaintes concernent principalement des envois livrés à une adresse erronée, pas correctement introduits dans la boîte aux lettres, renvoyés à l'expéditeur ... Le facteur qui ne sonne pas pour remettre l'envoi recommandé et qui laisse un avis de passage alors que le destinataire est à la maison est un type de plainte qui a pris de l'ampleur au cours de l'année écoulée.

Dans une grande majorité de cas, il ne s'agit pas d'incidents isolés mais de faits récurrents. **Les mêmes fautes se reproduisent et ce, en dépit de plaintes répétées**, ce qui provoque des réactions courroucées voire même un sentiment de découragement chez le plaignant.

Le service reçoit de plus en plus de plaintes concernant une suspension intégrale d'une ou plusieurs tournées. Lorsqu'il s'agit d'un cas isolé, il y a peu de chance que le destinataire s'adresse au Service de Médiation. En effet, la plupart des citoyens font preuve de compréhension lorsqu'un facteur ne peut effectuer sa tournée suite à un accident ou une maladie. Certaines personnes déposent parfois plainte lorsque le facteur n'effectue pas sa tournée pendant un ou deux jours en raison du trafic routier difficile ou de mauvaises conditions météorologiques ; par contre, le ton se durcit lorsque le courrier n'est pas distribué par bpost pendant une semaine ou davantage. Pour les entreprises et les associations, ce type de problème constitue parfois une réelle entrave à la bonne marche de leur organisation. L'explication fournie par bpost mentionne souvent le manque de personnel disponible, les maladies allant de pair avec une adaptation des tournées postales. Dans de tels cas, le Service de Médiation recommande de ne pas toujours favoriser la distribution dans certains quartiers mais d'alterner de manière équilibrée les rues à desservir.

L'idéal serait, bien entendu, de disposer de personnel qualifié en suffisance.

Vu le nombre élevé de plaintes relatives à la distribution de courrier réceptionnées par le Service de Médiation au cours de ces dernières années, force est de constater que nous avons affaire à un problème structurel. En outre, une distribution correcte constitue la dernière étape cruciale du circuit postal. Si les erreurs se produisent (régulièrement) à cette étape-là, le client perdra naturellement confiance dans l'offre de services de l'entreprise postale.

Le Service de Médiation recommande à bpost :

• **D'effectuer une enquête approfondie dans les cas de distribution défaillante récurrente suivie d'une période durant laquelle la qualité du service offert sera contrôlée. La procédure d'usage d'introduction d'une plainte auprès du service à la clientèle ne suffit pas dans ce cas de figure.**

• **De procéder en cas d'adaptation des tournées à une distribution équitable de toutes les rues.**

Le Service de Médiation reçoit de manière sporadique depuis plusieurs années des signaux inquiétants de la part de citoyens (souvent lors de l'introduction de plaintes individuelles) concernant l'abandon sans surveillance de sacs postaux de surcharge qui sont mis à la disposition du facteur. Ces sacs lui permettent de s'approvisionner en courrier à des endroits bien définis afin d'effectuer sa tournée dans les meilleures conditions. Le Service de Médiation conçoit parfaitement qu'il est de plus en plus laborieux de trouver des citoyens disposés à garder ces sacs dans des endroits sûrs. Mais une frontière est franchie lorsque les plaignants nous confient avoir trouvé certains de ces sacs sans surveillance sur la voie publique. Il doit y avoir des alternatives : prévoir des endroits sécurisés ou, par exemple, des extensions sécurisées aux boîtes aux lettres rouges. Un marché du courrier en déclin ne peut pas justifier que les lettres (souvent avec un contenu confidentiel) restent sans surveillance sur la voie publique.

DISPARITIONS, RETARDS ET AVARIES

Les disparitions, retards et avaries peuvent bien entendu se produire dans le circuit postal. Mais apporter la preuve de la disparition de courrier constitue très souvent un véritable parcours du combattant pour le plaignant. En effet, d'une part, les destinataires ne peuvent pas apporter la preuve de la non-réception d'un courrier et d'autre part, ces envois ne laissent jamais de trace dans le circuit postal (levée, tri, transport et distribution). Lorsqu'une lettre disparaît, l'expéditeur ne peut pas apporter la preuve qu'il l'a envoyée, bpost ne peut pas apporter la preuve qu'elle l'a réceptionnée et traitée correctement et le destinataire ne peut pas apporter la preuve qu'il ne l'a pas reçue. Une plainte relative à la (probable) disparition du courrier n'atteindra notre Service de Médiation que lorsque le souci de distribution est structurel et récurrent.

Le Service de Médiation pointera, dans la catégorie des retards et disparitions, les dossiers de faire-part de décès. Le Service

Déclaration du client :

Ma mère est décédée un jeudi. La date de l'enterrement était fixée au jeudi suivant. Le jour précédant les funérailles, nous nous sommes rendus compte que plus de la moitié des invités n'avaient pas encore reçu le faire-part.

Nous trouvons ceci inacceptable. Il ne faut tout de même pas 5 jours pour qu'un faire-part atteigne son destinataire !

a enquêté sur 21 dossiers (exclusivement des dossiers néerlandophones) concernant cette thématique. Ces dossiers contenaient, en 2017, 35 plaintes au total et concernaient majoritairement la distribution tardive du faire-part (souvent après la date des funérailles). bpost déclare sur son site (*) que l'utilisation du timbre de deuil permet de « garantir le bon déroulement du traitement spécifique des faire-part de décès » et conseille de les déposer au guichet d'un bureau de poste avant 16h, plutôt que dans les boîtes aux lettres rouges. Cependant, l'analyse des plaintes a pu démontrer que les faire-part de décès ne laissent également pas de trace dans le circuit postal. En effet, après la levée, ces courriers sont traités de la même manière que tous les autres envois.

Bien qu'il s'agisse d'un nombre de dossiers limité (en recours), chacun de ces dossiers cause un préjudice important pour les clients affectés qui doivent alors se hâter de prévenir la famille et les proches de la tenue des funérailles dans un contexte déjà difficile. Enfin, outre les expéditeurs, ce sont aussi des dizaines de destinataires qui font les frais du retard dans la distribution.

Lorsque de tels incidents se produisent, il est très difficile de rectifier le tir et d'apporter une solution morale ou pécuniaire satisfaisante pour les personnes lésées. En outre, une enquête apportera peu d'éléments concluants étant donné qu'il s'agit ici d'envois ordinaires qui ne laissent pas de trace dans le circuit postal.

Le Service de Médiation recommande à bpost :

De prévoir une procédure spécifique pour l'envoi de faire-part de décès, de manière à procurer à ces envois un statut spécifique garantissant un traitement rapide dans le circuit postal.

(*) : <https://eshop.bpost.be/fr/products/timbre-de-deuil-2017>

ENVOIS RECOMMANDÉS



La valeur précieuse que représente un envoi recommandé ne doit jamais être sous-estimée. En effet, l'expéditeur s'attend à ce que son envoi recommandé soit envoyé dans les plus

brefs délais au destinataire désigné contre la signature de ce dernier. De même, le destinataire s'attend également à recevoir son envoi rapidement et dans les meilleures conditions. Ici aussi, les plaintes concernent des disparitions, des retards ou des erreurs commises dans la distribution : **en 2017, le Service a traité 901 plaintes relatives aux envois recommandés.** Il s'agit ici d'un « facteur qui laisse un avis de passage dans la boîte aux lettres sans prendre la peine de sonner à la porte », « d'un facteur qui ne laisse aucun avis de passage » ou « qui dépose un avis de passage incorrectement complété » ou qui « remet l'envoi recommandé à un tiers non autorisé ».

Un type de plainte récurrent (aussi bien pour les expéditeurs que pour les destinataires) concerne le non-respect des procédures lors de la remise d'un envoi recommandé.

En effet, après analyse des dossiers, il s'avère souvent que le destinataire n'a pas signé pour réception, qu'un tiers non autorisé a signé pour l'envoi ou que le facteur a signé lui-même pour réception. Le Service de Médiation déplore très fortement ce type d'incident car de cette manière, l'envoi recommandé est déprécié et perd sa spécificité lorsqu'il est distribué comme un envoi ordinaire.

Déclaration de l'entreprise :

Le facteur a distribué par erreur votre envoi recommandé avec le reste de votre courrier dans votre boîte aux lettres. Le facteur en a informé le responsable au terme de sa journée de travail. Il n'y a donc pas eu de signature pour l'envoi recommandé et le facteur a modifié le statut de l'envoi en indiquant « dans la boîte aux lettres ».

Les expéditeurs exigent souvent un dédommagement financier lors d'incidents de ce type. Ceci n'est en soi pas surprenant compte tenu du fait que ces derniers choisissent spécifiquement ce mode d'envoi afin d'obtenir la preuve de la réception du pli par le destinataire grâce à sa signature et sont, dès lors, disposés à payer un prix plus élevé. Si les règles régissant les envois recommandés ne sont pas respectées, il va de soi que l'envoi perd sa valeur ajoutée.

Le Service de Médiation recommande :

De respecter, en toutes circonstances, la procédure régissant la remise des envois recommandés (service universel de l'opérateur postal) c'est-à-dire remettre l'envoi en échange de la signature du destinataire tout en procédant à la stricte vérification de l'identité du signataire. A cet égard, il convient de porter une attention particulière à l'apprentissage correct de cette procédure lors de la formation des facteurs.



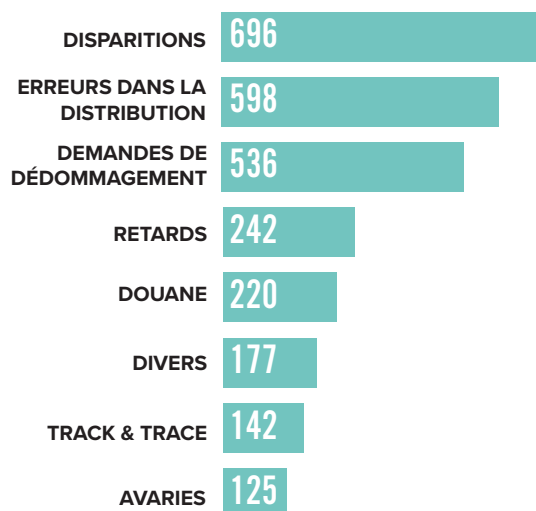
ENVOI DE COLIS – ANALYSE ET RECOMMANDATIONS

APERÇU GÉNÉRAL

Le consommateur belge se tourne de plus en plus vers le commerce en ligne pour faire ses achats. La vente en ligne a, en effet, progressé de manière exponentielle au cours de ces dernières années. Et tout comme dans les pays limitrophes et dans le reste de l'Union Européenne, le citoyen belge fait de plus en plus souvent appel à des sites de vente en ligne étrangers pour effectuer ses achats. (*) Il va dès lors de soi que tous ces achats doivent arriver à bon port au domicile du client ou dans un point de retrait choisi par ce dernier. Le transport de colis national et transfrontalier est ainsi devenu, par la force des choses, une activité en pleine expansion. C'est en effet le constat du Service de Médiation où **2.736 plaintes recevables relatives à l'envoi de colis ont été traitées en 2017.**

Le graphique ci-joint donne un aperçu général des plaintes traitées en 2017. Nous analyserons les principaux types de plaintes relatives aux colis et prodiguerons quelques recommandations pour le secteur.

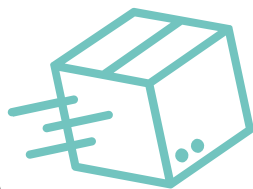
La plupart des plaintes traitées en 2017 concerne la disparition de colis (696 plaintes) et les erreurs de distribution (598 plaintes).



Les erreurs de distribution concernent la livraison de colis à un tiers ou à une mauvaise adresse, le dépôt du colis dans un endroit non sécurisé, l'absence de signature (lorsqu'elle est requise) lors de la livraison,... Le Service a constaté une augmentation assez substantielle **de cas où le distributeur ne prend pas la peine de sonner pour livrer un colis** qui ne rentre pas dans la boîte aux lettres du destinataire. Suite à ce constat, le Service de Médiation a pris la décision de comptabiliser dans une catégorie spécifique ce type de plaintes : 106 plaintes en 2017 dont 102 sont à attribuer à bpost. Les erreurs de distribution (qui peuvent également se conclure par la disparition dudit colis) sont de nature très diverse étant donné que chaque entreprise a une procédure et un mode d'organisation spécifique pour la livraison, pour une seconde présentation, pour la remise du colis au voisin, pour le retrait du colis dans un point de retrait à cet effet ... En outre, les consommateurs ont parfois des attentes et des souhaits très divers.

L'évolution du nombre de colis à destination de l'Union Européenne peut expliquer **les 220 plaintes relatives aux frais de dédouanement** qui sont calculés par l'agence en douane de l'entreprise postale concernée. Les plaintes concernent ici principalement les frais de dédouanement, la facturation, les avaries et les retards dans la distribution. De nombreux dossiers de médiation contiennent également **une demande de dédommagement financier, 536 plaintes en 2017**, pour compenser l'avarie, la disparition ou le retard d'un colis.

Sous la rubrique « divers » nous retrouvons les plaintes relatives à l'organisation et aux conditions générales des entreprises postales ainsi que les plaintes relatives aux tarifs en vigueur.



TRACABILITÉ NUMÉRIQUE DES COLIS

Est-ce que le statut d'un colis sur un outil de traçabilité numérique a une quelconque valeur juridique dans le cadre d'un litige relatif à l'envoi dudit colis ? Le Service de Médiation a traité 142 plaintes relatives au statut du colis sur le système de traçabilité. Nous voyons de plus en plus de cas de figure où un colis se voit attribuer le statut « distribué » dans le système de traçabilité alors que le destinataire affirme ne rien avoir reçu. Dans certains cas, le coursier remet le colis à un voisin mais souvent c'est un incident plus sérieux qui s'est produit. En effet, après enquête, il s'avère que le colis a disparu et que l'entreprise n'arrive pas à produire la signature (authentique) qui prouverait bel et bien que le colis a été livré à l'adresse correcte.

Le Service de Médiation souhaite, en outre, adresser une recommandation à bpost lorsque le statut du système de traçabilité est utilisé par cette entreprise dans le cadre d'un dossier de médiation. Il convient de préciser que notre recommandation peut également être d'application pour certaines autres entreprises postales même s'il est vrai que la majorité des dossiers concernant cette thématique provient de bpost. En effet, le Service de Médiation constate que lorsque l'enquête détermine que le colis a disparu ou qu'il a été distribué à une adresse incorrecte, bpost refuse de modifier le statut du colis dans le système de traçabilité.

Déclaration de l'entreprise :

Après enquête, il s'avère que le facteur a distribué le colis à une adresse incorrecte. Nous conseillons au destinataire de prendre contact avec l'expéditeur afin de solliciter un nouvel envoi ou un remboursement. Il n'est toutefois pas possible de modifier les informations dans le système Track & Trace.

L'entreprise postale maintient que les données figurant dans le système de traçabilité ne peuvent "en aucun cas être modifiées".

Lorsqu'il effectue un achat auprès d'un revendeur professionnel, le consommateur dispose de certains droits lors de la non réception du colis souhaité. Le système de traçabilité (le Track & Trace) revêt une importance capitale quand il s'agit de déterminer si le produit acheté a bien été livré. Comme bpost refuse de modifier le statut de son système de traçabilité, l'expéditeur conclut – parfois de manière non justifiée – que le colis a bel et bien été livré et refuse, par conséquent, de rembourser le destinataire alors que ce dernier y aurait droit lorsqu'il n'a pas réceptionné son colis. Ce sont majoritairement les expéditeurs étrangers qui font davantage confiance aux systèmes de traçabilité qu'aux courriers de leurs clients lésés.

Le client se retrouve alors dans l'impossibilité de faire valoir ses droits, qui sont néanmoins ancrés dans les règles européennes de protection du consommateur, auprès de l'expéditeur. Le destinataire peut parfois recevoir une compensation postale en échange de la perte de son colis mais le dédommagement varie fortement en fonction du mode d'envoi (souvent choisi par l'expéditeur) et ne couvre, dans la majorité des cas, qu'une partie du préjudice encouru par le client.

Le Service de Médiation recommande aux entreprises :

D'autoriser la modification du statut d'un envoi dans le système de traçabilité lorsqu'il s'avère, après enquête, qu'un colis n'a pas été distribué à l'adresse correcte ou qu'il a disparu. De cette manière, le client pourra clairement prouver à son expéditeur qu'il n'a pas réceptionné le produit concerné et ainsi faire valoir ses droits.

(*) : http://www.ibpt.be/public/files/fr/22432/Avis_recommandations_e-commerce_KPMG.pdf

En outre, le Service de Médiation constate que bpost n'utilise le système de traçabilité comme élément de preuve que dans les situations où l'outil la favorise. Et malgré le fait que l'expéditeur invoque souvent le statut du système de traçabilité pour avancer que le colis a bel et bien été livré, **bpost précise, dans ses conditions générales, qu'elle décline toute responsabilité en cas d'information erronée contenue dans cet outil.**

En voici un extrait : « Par votre utilisation du Service de Track and Trace, vous reconnaissez et acceptez sa nature exclusivement informative et renoncez à formuler à l'encontre de bpost toute plainte ou action, notamment judiciaire, basée sur le caractère incorrect, incomplet ou tardif de l'information obtenue. Sauf stipulation contractuelle contraire, ces informations ne pourraient en aucun cas être opposées à bpost comme constituant un moyen de preuve dans le cadre d'une action relative à la distribution de vos Envois par bpost. »

Le destinataire subit ainsi une double peine. Non seulement, on lui refuse un remboursement ou un nouvel envoi de son produit mais en outre, bpost décline toute responsabilité et se base, à cet égard, sur des données de traçabilité erronées.

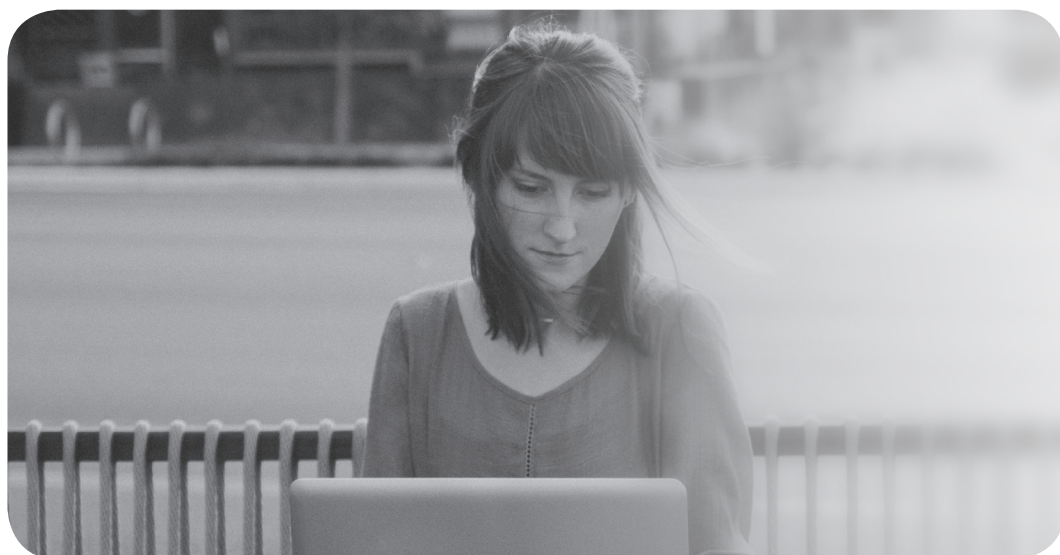
De plus, bpost utilise le statut de cet outil au désavantage du client. En effet, lorsque le statut de l'outil de traçabilité du colis mentionne "distribué", le service à la clientèle refuse de démarrer une enquête pour retrouver l'envoi recherché.

Déclaration du client :

Le statut de mon colis mentionne qu'il est livré, mais je n'ai absolument rien reçu ! Lorsque je me suis mis en contact avec le service à la clientèle, mon interlocuteur n'a rien trouvé de mieux que de me confirmer que, suivant l'outil 'Track and Trace', mon colis avait été livré. Oui mais cela, je pouvais le lire moi-même.

La force probante du statut d'un envoi sur un outil de traçabilité constitue tant pour l'entreprise, pour l'expéditeur et pour le destinataire un élément important de leur relation commerciale.

Le Service de Médiation va poursuivre l'analyse de cette thématique dans les prochains mois et vérifiera si des réponses seront formulées à cet égard dans la nouvelle directive postale européenne.



ENVOIS EXPRESS – RETARDS CHEZ BPOST



En 2017, le Service de Médiation a traité 328 plaintes relatives au retard dans l'envoi d'un colis (retards dans la distribution et retards en douane). bpost se taille une part importante du gâteau : 307 plaintes. Nous aborderons plus loin de manière plus spécifique les plaintes concernant les retards enregistrés pour les envois express de bpost.

Les clients qui choisissent les envois express paient un prix plus élevé afin de s'assurer que leur colis arrive à destination plus rapidement. Naturellement, le prix plus élevé implique un service plus rapide que pour les envois ordinaires. Lorsqu'un souci se produit, c'est donc à l'entreprise postale qu'il revient de prendre ses responsabilités. Et pourtant, nous observons toujours un flux considérable de plaintes relatives aux retards que subissent des envois express et cela aussi bien pour des colis qui quittent notre territoire que pour des colis à destination de notre pays. Les informations mentionnées sur le site internet de bpost ainsi que les conditions générales de ce type d'envois posent également problème. Voici les principaux points d'attention que nous avons relevés :

INFORMATION CORRECTE RELATIVE AUX DÉLAIS D'ENVOI

bpost publie une liste de délais indicatifs pour les envois express qui dépendent principalement de la destination. À cet égard, bpost a publié une liste de pays sur la page d'information du produit reprenant les délais respectifs en prenant soin de distinguer les marchandises et les documents étant donné que le délai de dédouanement peut varier entre ces deux types d'envoi. Bien que bpost stipule qu'elle se décharge de toute responsabilité relative aux retards enregistrés, la liste des pays crée une attente sur le délai d'acheminement mentionné. Il est également

intéressant d'observer que bpost considère qu'une livraison de colis n'est tardive que lorsque la première tentative de distribution n'a pas eu lieu après une période équivalente à deux fois ces délais de livraison. En outre, bpost argumente que **les délais de livraison ne sont pas garantis** pour les « zones reculées ». Le Service de Médiation s'interroge dès lors sur la présence potentielle de clauses abusives ou d'informations trompeuses. (*)

En outre, bpost propose un produit d'envoi national dont les caractéristiques sont susceptibles de s'apparenter de manière implicite à un envoi express (bpack 24h). Bpost ne garantit toutefois pas d'envoi dans les 24 heures et ne prévoit pas de dédommagement lors du non-respect de ce délai. De nombreux clients se demandent dès lors pourquoi bpost s'évertue à nommer ce produit 'bpack 24h' alors qu'il n'est pas distribué dans le délai indiqué par son appellation commerciale.

Déclaration du client :

bpack 24h, donc une livraison dans les 24 heures. Si bpost n'arrive pas à garantir le respect du délai à 100% ou ne prévoit aucun remboursement en cas de préjudice, alors j'estime qu'il s'agit ici d'une pratique trompeuse de leur part. Je trouve que dans ce cas, ils feraient bien mieux d'enlever la mention «24h» du nom du produit.

(*) Article 83, 13° et 30° du Livre VI du Code de Droit Economique et Article 97 du livre VI du Code de Droit Economique.

APPLICATION DE LA LÉGISLATION RELATIVE AUX DÉDOMMAGEMENTS

Lorsque bpost effectue un remboursement en faveur de l'expéditeur pour compenser un retard enregistré lors de la distribution d'un colis, l'entreprise postale ne paie que les frais de port. Néanmoins, les conditions générales mentionnent que bpost applique la convention CMR* (pour le transport routier) et la convention de Montréal** (pour le transport aérien). La convention CMR mentionne, il est vrai, le remboursement des frais de port en guise de dédommagement mais la convention de Montréal prévoit un régime de dédommagement plus conséquent (qui sera d'application lorsque le colis est acheminé par transport aérien). Dans ce type de situation, bpost ne remboursait, en 2017, que les frais de port faisant ainsi fi de la législation internationale en vigueur.

PRIORITÉ LORS DU PASSAGE EN DOUANE

Les formalités et contrôles effectués en douane peuvent également être la cause de retards. Nous nous interrogeons dès lors sur la priorité accordée aux envois express lors de leur passage en douane. A cet égard, les grands acteurs de commerce en ligne chinois font souvent appel aux envois recommandés qui bénéficient, eux, d'un traitement prioritaire lors de leur passage en douane.

C'est pourquoi le Service de Médiation recommande, étant donné que le client choisit de s'acquitter d'un paiement plus élevé pour l'envoi de son colis, d'accorder une priorité aux envois express qui passent en douane.

A l'instar des autres entreprises postales, bpost dispose d'une agence en douane qui est chargée de procéder au dédouanement des marchandises.

*Convention CMR : Convention relative au contrat de transport international de Marchandise par Route, Genève 19 mai 1956. **Convention de Montréal : Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, Montréal 28 mai 1999.

Ces envois sont susceptibles d'être saisis par les instances douanières officielles pour des contrôles additionnels lorsque, par exemple, le contenu du colis concerné s'avère être interdit dans le pays de destination.

Nous constatons également que bpost avance souvent le motif de colis retenu à la douane alors qu'en réalité il est encore en contrôle au sein de l'agence en douane de l'entreprise postale.

Déclaration du client :

On me renvoie constamment du service à la clientèle de bpost à la douane et inversement. Et tout cela pour un colis de 43\$ (valeur du colis + frais de port) pour lequel je dois à présent payer 32€ en TVA et en droits d'importation !

Le Service de Médiation recommande à bpost :

Pour les envois express :

- **D'appliquer les dédommagements prévus lorsque les délais d'acheminement mentionnés sont dépassés et de modifier ses conditions générales en conséquence.**
- **D'appliquer les dédommagements prévus (CMR ou Montréal) lors du retard d'un envoi express.**

Suite à un entretien de concertation entre le Service de Médiation et bpost, cette dernière a signalé qu'elle allait suivre ces deux recommandations.

Enfin le Service de Médiation recommande à bpost : D'accorder une priorité aux envois express lors de leur passage en douane étant donné que les clients paient un prix plus élevé pour un traitement rapide de l'envoi de leurs colis.

ACCORDS DANS LE SECTEUR

Depuis de nombreuses années, les entreprises postales collaborent entre elles pour le transport et l'acheminement des colis internationaux. Nous voyons ces dernières années cette collaboration s'élargir aux envois nationaux. En outre, nous voyons également apparaître des entreprises qui se spécialisent dans une étape bien spécifique du processus postal (transport, tri, distribution, ...). **Un envoi passe, dès lors, entre différents centres de tri et différentes entreprises, ...**

Tant que chaque entreprise effectue la tâche qui lui est attribuée, tout se déroule correctement.

Déclaration du client :

*J'ai reçu la réponse suivante :
« Votre numéro de suivi ne correspond à aucun numéro de référence pour notre entreprise, il est peut-être préférable de contacter une autre plateforme (DHL/UPS/ bpost/...) »
Là, je n'y suis plus. Je lis sur mon écran « Notre entreprise a réceptionné votre colis » ... Qui puis je contacter pour régler mon problème ?*



L'expéditeur envoie le colis et le destinataire le réceptionne. Mais lorsqu'un souci survient, les choses se compliquent.

Cela commence par le suivi numérique. **Les outils de traçabilité des colis des différentes entreprises postales ne sont pas toujours compatibles entre eux** et ne donnent pas systématiquement l'information la plus actualisée. En effet, les colis sont parfois réétiquetés et se voient attribuer un nouveau numéro d'envoi, ce qui peut donner lieu à des complications. Le client qui souhaite suivre son colis, n'obtiendra pas toujours une information correcte et sera dans l'impossibilité de localiser son envoi.

Les entreprises qui collaborent entre elles doivent proposer des conditions générales identiques. Lorsque l'expéditeur s'attend à ce que le colis soit livré au destinataire correct et contre signature, l'envoi ne peut pas être distribué chez le voisin ou sans signature.

En cas de retard, dommage, perte, ... l'expéditeur sait à qui il doit s'adresser : il a en effet une relation contractuelle avec l'entreprise postale à laquelle il a confié son colis. En principe, cette dernière doit ouvrir une enquête et doit elle-même contacter son sous-traitant. **En outre, il convient de déterminer le cadre de responsabilité des différentes entreprises concernées.** La loi du 21 mars 1991(*) stipule que les différentes entreprises doivent mettre en place une procédure d'établissement de leurs responsabilités dans le cas où plusieurs prestataires de services sont impliqués. Nous observons toutefois que les services à la clientèle ont tendance **à renvoyer le client vers le service à la clientèle de l'autre entreprise concernée.** Ainsi le client est renvoyé d'une entreprise à l'autre sans qu'entretiens le problème ne soit résolu.

(*)Ancienne loi postale : Article 148bis § 2 de la Loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques. Nouvelle loi postale : Article 3 § 1 2° de la Loi du 26 janvier 2018 relatives aux services postaux.

Déclaration du client :

Le colis a été, à l'origine, envoyé avec la société X, qui a conclu un accord avec la société Y pour le transport des colis J'appelle le service à la clientèle pour savoir où se trouve mon colis ... je ne peux pas obtenir cette information en tant qu'expéditeur pas plus que le destinataire, la société Y a seulement un lien contractuel avec la société X ... La société X nous renvoie constamment vers la société Y ... S'agit-il ici d'une stratégie entre les deux entreprises pour décourager leurs clients respectifs ?

Et les choses se compliquent encore davantage pour le destinataire d'un colis. En effet, lorsque ce dernier reçoit un avis de passage d'une entreprise postale en particulier et qu'il y a un souci avec la distribution du colis, il sera tenté de démarrer l'enquête auprès de la dernière entreprise postale qui a traité la livraison de son colis (il ignore même, parfois, l'identité de la première entreprise). En outre, certains services à la clientèle renvoient le destinataire à l'expéditeur ou à l'entreprise expéditrice afin de pouvoir introduire une plainte. **Il est cependant absurde d'avoir à contacter un expéditeur à l'étranger afin de pouvoir déterminer dans quel point poste le colis se trouve en Belgique.**

Le Service de Médiation recommande aux entreprises postales :

Lorsqu'elles collaborent entre elles, de conclure des accords précis relatifs à l'offre de services au client : les conditions générales, le traitement des plaintes, le cadre des responsabilités, le système de traçabilité, ... et de communiquer ceux-ci de manière transparente aux utilisateurs de leurs services.



LA RELATION ENTRE L'ENTREPRISE ET LE CLIENT : ANALYSE ET RECOMMANDATIONS

APERÇU GÉNÉRAL

Le cœur d'ouvrage des entreprises postales réside incontestablement dans l'envoi rapide et efficace des lettres et colis. Néanmoins, il se peut qu'occasionnellement, un problème survienne et que l'entreprise doive rectifier le tir. Si le fait survenu s'apparente à un incident isolé que l'entreprise arrive à régler de manière rapide et efficace, le client maintiendra sa confiance dans l'entreprise concernée. Les **2.844 plaintes relatives à la relation entre l'entreprise et le client** démontrent qu'il y a encore des efforts à faire dans ce domaine. Le Service de Médiation observe à cet égard d'énormes disparités entre les différentes entreprises postales.

Près de la moitié des plaintes relatives à la relation entre l'entreprise et le client concernent le traitement des plaintes. Ce qui, en soi, n'est pas surprenant étant donné que les clients ont déjà introduit leur plainte en première ligne auprès de l'entreprise concernée mais n'ont pas reçu de réponse à leurs interrogations ou ne sont tout simplement pas satisfaits de la solution proposée.

Déclaration du client :

Notre facteur distribue constamment notre courrier dans une boîte aux lettres incorrecte (le n° 125 au lieu du n° 127) et qui n'est pas régulièrement relevée, ce qui a pour conséquence que certaines lettres nous sont parvenues avec quelques mois de retard. Je l'ai déjà signalé à plusieurs reprises et reçois à chaque fois la confirmation que l'entreprise ferait le nécessaire pour régler la situation mais qu'en fait la solution idéale serait d'envoyer les factures par courriel !!! Hilarant !

986 plaintes concernent le manque d'information ou une communication déficiente, en première instance, du service à la clientèle, mais nous enregistrons également ici les plaintes de clients qui estiment ne pas

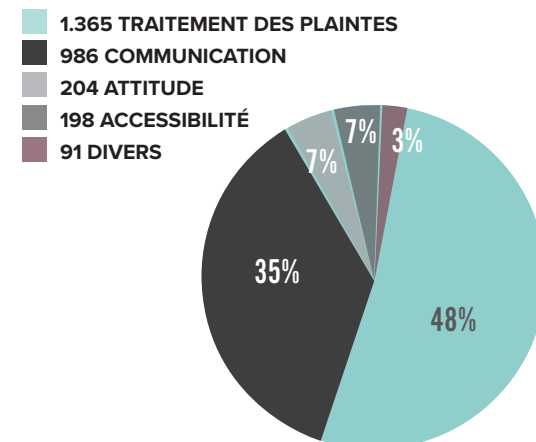
avoir été informés correctement par le préposé au guichet, par un point poste en particulier ou par les responsables de l'agence en douane de l'entreprise postale concernée.

Les **204 plaintes relatives à une attitude déplacée du personnel de l'entreprise postale** concernent principalement le comportement du facteur. La conduite automobile dangereuse reste ici une source importante de frustration : la conduite à contresens, sur les trottoirs voire même jusqu'à la boîte aux lettres afin d'éviter d'avoir à sortir du véhicule pour distribuer le courrier ... ce qui peut parfois résulter dans la détérioration de l'allée ou du jardin du destinataire.

Enfin, 198 plaintes portaient sur l'accès de plus en plus compliqué au service à la clientèle.

Étant donné que l'entreprise a, en première instance, toujours la possibilité de régler le problème directement avec son client, le Service de Médiation souhaite analyser de manière approfondie certains points sensibles et y répondre en formulant ses recommandations. Sauf mention contraire, toutes les recommandations sont adressées à l'ensemble des entreprises postales.

2.844 PLAINTES RELATIVES À LA RELATION ENTRE L'ENTREPRISE ET LE CLIENT



ACCESSIBILITÉ : BPOST RÉDUIT L'ACCÈS À SON SERVICE À LA CLIENTÈLE

Lors de sa création, le service à la clientèle de bpost jouissait d'une accessibilité très élargie. Il était joignable par téléphone, par fax, par courrier et par courriel. Une plainte pouvait même être introduite auprès du préposé au guichet qui se chargeait ensuite de la faire suivre auprès des services centraux. Cette accessibilité s'est néanmoins fortement réduite aux cours des dernières années. C'est, d'une part, une évolution compréhensible dans le chef de bpost (utilisation plus efficace des ressources de l'entreprise) mais d'autre part, cela pose un réel problème de fond car les utilisateurs des services postaux, et principalement les destinataires, éprouvent de plus en plus de difficultés à pouvoir introduire leur plainte. Le Service de Médiation confirme cette tendance.

Les préposés aux guichets sont priés de renvoyer les plaignants aux services centraux. Une plainte ne peut pas être introduite par courriel. Les formulaires en ligne (qui remplacent les courriels) ne permettent pas l'introduction de tout type de plaintes car la plainte doit pouvoir correspondre aux choix mentionnés dans le formulaire et certaines cases doivent obligatoirement être remplies, ce qui nécessite de disposer d'une information (le numéro de référence de l'envoi perdu par exemple) dont les plaignants n'ont pas nécessairement connaissance. Un client qui n'arrive pas à introduire intégralement sa plainte en ligne se voit renvoyer à l'écran de l'outil de traçabilité des colis (qui solutionne rarement le problème du client) ou vers l'expéditeur ou alors se voit prier de contacter par téléphone le service à la clientèle de bpost. Pire, certaines plaintes introduites par téléphone se voient même affublées d'une fin de non-recevoir. Ceci peut donner lieu à des situations totalement absurdes.



Déclaration du client :

Bonjour, on m'a dit, au bureau de poste de Tournai, que pour introduire une plainte à propos de mon colis disparu, je devais remplir un formulaire en ligne. D'accord, mais comme je n'ai pas le code-barres du colis, je n'arrive pas à introduire ma plainte ! C'est la raison pour laquelle je demande votre aide.

Nous observons de plus en plus souvent ce phénomène mais ce type de plaintes est bien souvent secondaire et lié à un autre problème 'principal': un colis disparu, l'interruption de la distribution du courrier, ... Les plaignants ont, dans ces cas de figure, déjà parcouru un long chemin de croix pour finalement s'apercevoir que leur plainte ne peut pas être introduite dans le système de traitement de plaintes de bpost. **Ce genre de situation mène à une plainte relative au traitement de la plainte.**

D'autre part, le Service de Médiation observe que les destinataires qui attendent un colis introduisent très rapidement leur plainte et exigent une solution très rapide de leur problème. L'expéditeur promet une livraison rapide comme l'éclair et le destinataire peut suivre son colis à la seconde via des outils numériques de traçabilité ultra sophistiqués. Lorsqu'un souci survient, le client prend contact avec un collaborateur du service à la clientèle de l'entreprise concernée qui utilise la même interface numérique avec la même information et ne pourra dès lors pas aider le client davantage. Un tel afflux de questions et de plaintes ne doit pas être commode pour le service à la clientèle de bpost mais le Service de Médiation s'attend à une attitude davantage proactive du collaborateur de l'entreprise postale afin de tenter de résoudre le problème lorsqu'il reçoit l'appel du client.

Le Service de Médiation recommande à bpost :

De configurer son système de traitement de plaintes de manière à ce que chaque type de plainte puisse être introduite.

DROITS DU DESTINATAIRE

Les différentes entreprises postales actives dans le secteur en Belgique offrent déjà de longue date leurs services dans un contexte B2B. Elles connaissent bien leurs clients et travaillent d'arrache-pied à optimiser leurs relations avec ces derniers. Néanmoins, l'évolution exponentielle du volume du commerce en ligne conduit à un marché B2C en pleine expansion (le marché C2C évolue également) dans lequel les entreprises postales spécialisées dans l'envoi de colis sont de plus en plus présentes. La livraison d'un colis à un particulier requiert de la part des entreprises de revoir de manière drastique leur modèle organisationnel. Les services à la clientèle doivent également s'adapter à ce nouveau contexte.

Un consommateur qui achète un produit en ligne, paie le vendeur (pour le produit et pour les frais de port parfois mentionnés en regard de la valeur financière du produit) et attend impatiemment l'arrivée de son colis. **À cet égard, de plus en plus de consommateurs scrutent les outils numériques de traçabilité du colis et attendent (littéralement) à leur domicile l'arrivée de leur colis annoncé.** Lorsqu'un souci survient dans le processus de livraison d'un colis, l'acheteur/destinataire prend contact avec l'entreprise postale concernée pour poser une question voire introduire une plainte. De nombreuses entreprises renvoient toutefois le destinataire à l'expéditeur en s'appuyant sur le fait qu'ils n'ont pas de relation contractuelle avec le destinataire et qu'ils ne peuvent démarrer une enquête qu'à la demande de l'expéditeur, leur client. **De nombreux consommateurs regrettent de ne pas pouvoir introduire une plainte auprès de l'entreprise postale alors que le souci est survenu dans le processus de livraison de l'entreprise.**

Le Service de Médiation reçoit de nombreuses plaintes relatives au renvoi du destinataire vers l'expéditeur.

Déclaration du client :

Lorsque je me rends sur le site internet de l'entreprise, je ne peux pas introduire de plainte parce que je suis le destinataire et non l'expéditeur. J'ai pris contact avec le service clientèle et il m'a renvoyé vers l'expéditeur en déchargeant sa responsabilité envers ce dernier. Je trouve ce service abominable et regrette amèrement que cette entreprise ne prenne pas ses responsabilités lorsqu'un colis s'égaré au sein de son organisation.

Le Service de Médiation prend la peine, assez rapidement lors de l'ouverture d'un dossier, de signaler au plaignant destinataire que l'expéditeur reste, selon le droit des consommateurs en vigueur, propriétaire du colis jusqu'à sa livraison dans des conditions correctes au destinataire/acheteur. L'expéditeur maintient dès lors sa responsabilité en cas de problème. Lorsqu'il s'agit du versement d'un probable dédommagement (remboursement de la valeur du produit, envoi d'un produit de remplacement, ...), nous conseillons très rapidement au destinataire de prendre contact avec son expéditeur. Le Service de Médiation rappelle dans un même temps aux entreprises postales (et aux clients de ces dernières) leur devoir d'ouvrir une enquête à la demande du destinataire et de prendre toutes les mesures nécessaires pour retrouver le colis et le distribuer dans les meilleures conditions à l'acheteur/destinataire. **Le traitement de la plainte doit veiller prioritairement à tenter de résoudre le problème plutôt que de l'esquiver.**

Le Service de Médiation souhaite rappeler que les droits du destinataire sont (légalement) ancrés dans la Loi Postale Belge du 26 janvier 2018 en son article 2 et son article 3, §1, et également dans l'article 19 de la directive postale européenne ainsi que dans la convention UPU Parcels en son Article 23.9*. Le destinataire et l'expéditeur ont tous deux le droit à obtenir des informations, d'introduire une plainte et dans certains cas qui le justifient, de demander un dédommagement financier.

Enfin, afin d'être le plus complet possible, le Service de Médiation tient à préciser que le destinataire a, dans certains cas, également droit à un dédommagement. En effet, il est tout à fait indiqué de dédommager le destinataire lorsqu'il y a des éléments démontrant qu'il y a eu une faute lors de la distribution et que l'expéditeur refuse d'introduire une plainte auprès de son entreprise postale ou qu'il refuse de rembourser l'acheteur. Ce sont majoritairement les achats auprès des entreprises de commerce en ligne chinoises qui donnent lieu à de telles demandes.

Le Service de Médiation recommande aux entreprises postales :

De verrouiller les droits du destinataire en lui donnant la possibilité de pouvoir introduire une plainte, de l'informer et, dans des cas qui le justifient, d'effectuer un dédommagement financier en sa faveur.

De nombreuses entreprises postales d'envoi de colis sont issues d'un marché exclusivement B2B et ciblent à présent le marché (en pleine expansion) des particuliers. Le Service de Médiation rencontre des cas où l'entreprise abandonne son réflexe initial de renvoi vers l'expéditeur et développe son offre de services envers le particulier: un numéro de téléphone spécifique pour les destinataires, un collaborateur attiré en charge du marché B2C, ...

* Article 23.9 Titre K du Manuel des Colis Postaux de l'UPU.



COMMENT GÉRER LES CLIENTS EXIGEANTS

Les clients deviennent non seulement de plus en plus insistants mais également de plus en plus exigeants, conséquence directe d'un environnement technologique plus développé. A l'aide de quelques clics, le client peut passer commande en Belgique, en Europe ou dans toute autre partie du monde. Les commerces en ligne se concurrencent à force de surenchères, utilisant des slogans tels « si vous commandez avant 23h aujourd'hui, la livraison aura lieu chez vous le lendemain. » Les entreprises postales d'envoi de colis rivalisent de cette manière afin d'augmenter leurs parts de marché et se retrouvent par conséquent sous pression pour faire face aux attentes de leur clientèle. Si un problème survient, les clients s'attendent à recevoir une réponse ou une solution dans les mêmes délais concurrentiels. Ce qui contraste par ailleurs fortement avec les délais de livraison prévus par la législation internationale en vigueur à ce sujet (par exemple, pour les envois hors Europe : 3 mois selon l'UPU).

L'évolution du nombre de plaintes n'est pas uniquement due au fait que le client est devenu plus 'exigeant'. Lorsqu'une promesse de rappel du client n'est pas honorée, qu'une enquête ne démarre que quelques semaines après l'introduction d'une plainte, que des réponses toutes faites sont utilisées (qui n'apportent d'ailleurs pas toujours de réponse à la question posée) ou qu'un dossier est clôturé sans pour autant en avertir le client, ... la frustration prend de l'ampleur. **Un expéditeur mécontent choisira une autre entreprise postale ; un destinataire ne disposera pas de ce choix.**

Le traitement correct et rapide d'une plainte permettra à l'entreprise de maintenir la confiance de son client. En outre, l'analyse des plaintes permettra d'identifier les problèmes structurels ou ponctuels et la bonne prise en charge des problèmes structurels donnera lieu à des améliorations opérationnelles et une diminution du nombre de plaintes.



LA NOUVELLE LOI POSTALE

Le 10 février 2018 a vu l'entrée en vigueur de la Nouvelle Loi Postale du 26 janvier 2018. En voici les principaux enseignements sur l'aspect **de la qualité des services ainsi que celui du traitement des plaintes**.

QU'ENTEND-ON PAR SERVICES POSTAUX ?

La nouvelle législation prévoit une distinction claire entre les services postaux et les services de transport. L'ancienne loi postale stipule qu'un envoi postal est « un envoi portant une adresse sous la forme définitive dans laquelle il doit être acheminé par le prestataire de services postaux. » La nouvelle loi précise que **son poids ne peut excéder 31,5kg** (en son Article 2, 7°). Les envois plus lourds ne pourront désormais plus être considérés comme des envois postaux et ne tombent plus sous le coup de la législation postale. Cet état de fait a le mérite d'évacuer toute ambiguïté relative aux compétences du Service de Médiation.

UN SERVICE IDENTIQUE POUR TOUS LES UTILISATEURS

Le législateur belge prévoit le même service tant pour les habitants des zones urbaines que les habitants des zones rurales. Tout citoyen doit, en effet, pouvoir **bénéficier des mêmes tarifs et d'une fréquence de distribution identique sur l'ensemble du territoire**. La nouvelle loi autorise toutefois une modification de la fréquence de distribution dans le contrat de gestion. Et malgré le fait que le critère des endroits géographiques reculés soit à présent absent de la nouvelle loi, cette dernière autorise toujours un éventuel futur amendement en cas de « *baisse des volumes d'envois postaux mettant en péril l'équilibre financier du service universel* » (article 16, §1er, 3°). Les tarifs et les conditions générales doivent rester identiques sur l'ensemble du territoire (article 17, §1er, 4°).

UN SERVICE À LA CLIENTÈLE ACCESSIBLE À TOUS

Les services à la clientèle de l'ensemble des entreprises postales doivent aussi bien être accessibles aux expéditeurs qu'aux

destinataires d'envois postaux. La nouvelle législation conserve les règles actuelles relatives à l'accessibilité de ce point de contact pour tous les utilisateurs de services postaux (aussi bien l'expéditeur que le destinataire : article 2, 15°). Le destinataire est souvent renvoyé vers l'expéditeur afin de trouver une solution au litige. Dans certains cas, il y aura un remboursement ou un second envoi du colis disparu **mais cela ne dégage pas pour autant les entreprises de leur responsabilité à répondre aux demandes d'information ou aux plaintes relatives à l'envoi de colis formulées par le destinataire**. La loi prévoit également que les entreprises organisent des procédures transparentes d'établissement de leurs responsabilités pour les colis qui sont traités par plusieurs prestataires de services.

PROTOCOLE DE COLLABORATION ENTRE LE SECTEUR ET LE SERVICE DE MÉDIATION

Lorsque le seuil de 12 plaintes recevables attribuées à une entreprise est atteint, cette dernière doit alors conclure un protocole de collaboration avec le Service de Médiation (article 3, §1er, 3°). Auparavant, cette obligation se limitait aux entreprises prestataires du service universel (les envois ordinaires et recommandés) mais s'est élargie, à présent, à l'ensemble des entreprises postales. Cette disposition ne peut que contribuer à améliorer la collaboration entre le secteur et le Service de Médiation et permettra au plaignant d'être aidé de manière plus efficace. A cet égard, une personne dûment habilitée à représenter l'entreprise postale sera désignée comme point de contact pour le Service de Médiation (Article 3, §3). Cet échange permettra d'aborder aussi bien des cas individuels que des problèmes structurels.



INFORMATIONS GÉNÉRALES

LE SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation pour le secteur postal est un organe fédéral et indépendant, créé par la loi du 21 mars 1991* et compétent, depuis février 2007**, pour toutes les entreprises du secteur postal actives sur le territoire belge.

En sa qualité d'instance de recours, le Service de Médiation dispose des compétences suivantes*** :

1° Examiner toutes les plaintes des utilisateurs ayant trait :

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

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

Le Service de Médiation ne possède pas de personnalité juridique mais est rattachée administrativement à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications avec lequel une convention doit être conclue afin de garantir non seulement le bon fonctionnement mais aussi l'indépendance du service.



*Article 43ter, §1 de la 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.

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

BUDGET ET DÉPENSES

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

En ce qui concerne le budget du Service de Médiation, la loi du 21 mars 1991 prévoit en son article 45ter, §8 que :

« Les Médiateurs soumettent, chaque année, le projet de budget du service de médiation pour le secteur postal à l'avis du comité consultatif pour les services postaux. Le budget du Service de Médiation pour le secteur postal figure distinctement au budget de l'IBPT. »

Les procédures, les obligations et les contrôles qui valent pour les administrations publiques sont intégralement d'application pour le Service de Médiation pour le Secteur Postal.

ÉVOLUTION DU BUDGET

	2017	2016	2015
TOTAL DU BUDGET	€2 389 500	€2 184 800	€2 258 140
PERSONNEL	€1 775 900	€1 581 100	€1 666 910
FRAIS DE FONCTIONNEMENT	€418 600	€518 700	€465 000
INVESTISSEMENTS	€195 000	€85 000	€126 230

ÉVOLUTION DES DÉPENSES

	2017	2016	2015
TOTAL DU BUDGET	€1 919 026	€1 718 206	€1 814 322
PERSONNEL	€1 655 080	€1 415 758	€1 412 942
FRAIS DE FONCTIONNEMENT	€173 720	€300 434	€362 932
INVESTISSEMENTS	€90 226	€2014	€38 448



LEXIQUE

B2B: « business to business ». Décrit les activités d'échanges commerciaux entre les entreprises.

B2C : « business to consumer ». Décrit les activités d'échanges commerciaux entre une entreprise et des personnes physiques.

C2C : « consumer to consumer ». Désigne l'ensemble des échanges de biens et services entre plusieurs consommateurs sans passer par un intermédiaire.

Envoi Express : tout envoi postal décrit par l'entreprise comme un envoi garantissant un traitement plus rapide et dont le produit contient souvent la mention « express » dans son nom.

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

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

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

Entreprise postale se spécialisant dans l'envoi de colis : entreprise qui offre des services postaux tels que définis par l'article 2, 1° de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux.

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

Services postaux : « services qui consistent en la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux, exceptée la prestation de services postaux par la personne physique ou morale qui est à l'origine de l'envoi du courrier ».

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

Outil de traçabilité du colis : outil en ligne permettant au prestataire de services postaux d'autoriser ses clients à suivre l'acheminement de ses envois à l'aide d'un barre-codes.

Service Universel : l'ensemble des services postaux tel que défini dans la Loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux :

« Art. 15. § 1er. Le service postal universel comprend les prestations suivantes :

1° la levée, le tri, le transport et la distribution des envois postaux jusqu'à 2 kg ;

2° la levée, le tri, le transport et la distribution des colis postaux prestés au tarif unitaire jusqu'à 10 kg ;

3° la distribution des colis postaux prestée au tarif unitaire reçus d'autres Etats membres et pesant jusqu'à 20 kg ;

4° les services relatifs aux envois recommandés et aux envois à valeur déclarée.

Le service postal universel comprend aussi bien les services nationaux que les services transfrontières. »

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

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

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

Editeur responsable :
Paul De Maeyer, Médiateur/Ombudsman
Katelijne Exelmans, Ombudsvrouw/Médiatrice

S M S P O M P S

SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL
OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR