

A black and white photograph of a person's hands holding a large, white, rectangular object, likely a folder or envelope. The person is wearing a dark, long-sleeved jacket. The background is blurred, suggesting an indoor setting. The entire image is framed by a light blue rounded rectangle.

S M S P O M P S

**SERVICE
DE MÉDIATION POUR
LE SECTEUR POSTAL
RAPPORT ANNUEL**

**20
18**

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

10 DEMANDES DE MÉDIATION : CHIFFRES-CLÉS

- Dossiers de demande de médiation recevables et non-recevables
- Evolution du nombre de dossiers de médiation

13 PLAINTES RECEVABLES : CHIFFRES-CLÉS

- Plaintes recevables par catégorie : envois postaux, colis et relations entre le client et l'entreprise
- Plaintes recevables par entreprise
- Résultats des plaintes recevables clôturées

20 ENVOIS POSTAUX : ANALYSE ET RECOMMANDATIONS

- En chiffres
- La distribution du courrier
- Le courrier retardé ou perdu
- Les envois recommandés

26 COLIS : ANALYSE ET RECOMMANDATIONS

- En chiffres
- La distribution des colis
- Les colis perdus
- L'outil de suivi numérique des colis de bpost

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

- En chiffres
- Les droits du destinataire
- Les soucis d'accessibilité du service à la clientèle de bpost

37 LA RESPONSABILITÉ DE BPOST

40 LE SERVICE DE MÉDIATION

AVANT-PROPOS

Depuis 1993, le Service de Médiation pour le Secteur Postal apporte des solutions par la médiation aux litiges entre une entreprise postale et son client concernant l'envoi d'une lettre, d'un quotidien, d'une carte postale, d'un colis, d'une facture, d'un envoi recommandé ou d'un magazine périodique.

L'année 2018 est caractérisée comme étant la première année dans l'existence du Service de Médiation pour le Secteur Postal où le nombre de demandes de médiation relatives à l'envoi de colis dépasse le nombre de demandes de médiation relatives à la distribution du courrier, ce qui, en soi, n'est pas surprenant dans un contexte de marché du colis en pleine croissance et d'un volume de courrier en plein déclin.

L'augmentation considérable de demandes de médiation en 2018 est exclusivement dû au nombre sans cesse croissant de plaintes relatives à l'envoi de colis. Il est utile de préciser toutefois que les enquêtes relatives à la distribution quotidienne du courrier occupent également nos gestionnaires de dossiers de manière considérable.

Dans 71% des dossiers traités, le Service de Médiation obtient une compensation pour le client. Dans 19% des cas, le Service de Médiation suit le point de vue de l'entreprise et apporte au plaignant les éclaircissements nécessaires relatifs aux conditions générales de l'entreprise concernée. Dans cette dernière catégorie, nous retrouvons également des dossiers pour lesquels nous ne pouvons pas obtenir de compensation pour le plaignant faute de preuves apportées par ce dernier. Le nombre de dossiers clôturés pour cette raison est en augmentation : une évolution qui préoccupe le Service de Médiation. Ces dossiers serviront de base de discussion avec les entreprises postales en 2019.

L'année 2018 est également caractérisée comme étant la première année où le nombre de demandes de médiation recevables est inférieur au nombre de demandes de médiation non-recevables : ces dernières sont en effet en augmentation de 79% en 2018. Nous verrons plus loin dans ce rapport que cette augmentation est due au nombre de demande de médiations prématurées que reçoit le Service de Médiation et qui sont attribuées à bpost. Les plaignants mentionnent en effet dans leurs plaintes que l'accès au service à la clientèle de bpost pour introduire leur réclamation est sans cesse de plus en plus compliqué. Un point d'attention qui sera sans nul doute d'une grande importance dans le contexte des réunions structurelles prévues entre le Service de Médiation et bpost.

Une bonne collaboration avec les entreprises postales constitue une condition préalable indispensable afin de remplir les missions du Service de Médiation avec succès. Le Service de Médiation tient dès lors à remercier toutes les entreprises pour leur collaboration dans les dossiers individuels. Nous tenons également à pointer ici l'intense collaboration avec les gestionnaires de dossiers de bpost en charge des dossiers de médiation. Il peut bien sûr y avoir des divergences de vision et de point de vue entre les deux équipes mais nous constatons qu'une collaboration constructive permettant de rechercher une solution pour le client et d'ainsi rétablir la confiance du client dans l'entreprise postale est possible.

Il y a, par contre, encore du chemin à parcourir lorsque l'on considère la collaboration entre le Service de Médiation et bpost. Le contenu des dossiers recevables traités et l'augmentation considérable du nombre de dossiers non-recevables nous renvoient clairement à des points d'attention structurels que nous détaillerons plus loin dans ce rapport.

Le Service de Médiation lance dès lors un appel fort à bpost pour qu'elle apporte des réponses concrètes aux recommandations formulées dans ce Rapport Annuel. Le Service de Médiation est par ailleurs plus que disposé sur base de sa connaissance et de son expertise à ce sujet à en discuter avec l'opérateur postal.

Enfin, nous souhaitons à l'entame de ce Rapport Annuel souligner que le Service de Médiation peut compter sur une équipe forte, sans cesse à la recherche d'une solution pour chaque dossier de médiation. A ce sujet, nous remercions chaleureusement tous les collaborateurs du service pour leur engagement et leur travail de qualité effectués durant une année 2018 extrêmement chargée.

Katelijne Exelmans et Paul De Maeyer

L'ÉQUIPE DU SERVICE DE MÉDIATION



9.276 DEMANDES DE MÉDIATION

4.030
DEMANDES DE MÉDIATION RECEVABLES

5.246
DEMANDES DE MÉDIATION NON-RECEVABLES

DEMANDES DE MÉDIATION RECEVABLES

*4.030 DEMANDES DE MÉDIATION ONT GÉNÉRÉ 11.825 PLAINTES RECEVABLES

 **3.683**
PLAINTES RELATIVES AU COURRIER

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

 **4.562** PLAINTES RELATIVES AUX COLIS

 **265** DIVERS

11.825 NOUVELLES PLAINTES RECEVABLES À TRAITER EN 2018

11.435 PLAINTES CLÔTURÉES EN 2018

2.630 PLAINTES REPORTÉES EN 2019

+ 2.240
PLAINTES REPORTÉES

14.065
PLAINTES À TRAITER EN 2018

* 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. Il y a, en moyenne, 3 plaintes par demande de médiation.



DEMANDES DE MÉDIATION : CHIFFRES-CLÉS

DOSSIERS DE DEMANDE DE MÉDIATION RECEVABLES ET NON-RECEVABLES

La mission principale du Service de Médiation consiste à apporter, grâce à la dynamique de la médiation, une solution au litige introduit et d'obtenir un règlement à l'amiable. A cet égard, le Service de Médiation a réceptionné 9.276 **demandes de médiation** en 2018.

Après analyse de ces demandes, il ressort que **4.030 d'entre elles sont jugées recevables pour traitement au sein du Service de Médiation**, ce qui signifie que 43% des demandes introduites feront l'objet d'une enquête dans un contexte de médiation. L'analyse et les recommandations présentées par le Service de Médiation dans le cadre de ce rapport se basent sur ces **4.030 dossiers de médiation recevables** et leur contenu.

Les autres demandes de médiation (5.246 dossiers) ont, après analyse, été jugées non-recevables. La majorité des plaintes déclarées non-recevables par notre service concerne des plaintes dites « prématurées ». En effet, une demande de médiation n'est déclarée recevable que si le plaignant s'est adressé au préalable à l'entreprise concernée afin de trouver une solution à son litige. Les autres demandes de médiation non-recevables concernent les dossiers incomplets, les litiges ne relevant pas des compétences du Service de Médiation et les demandes de renseignements. Les plaintes anonymes, vexatoires ou hors délais, peu nombreuses, viennent s'ajouter à ces derniers.

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 2018, **3.158 demandes d'informations par téléphone** ne concernant pas des dossiers en cours de traitement. Lors de l'entretien téléphonique, l'interlocuteur peut exposer son litige au gestionnaire de dossiers qui lui donnera les informations utiles concernant le mode de fonctionnement du secteur postal, ses droits et la procédure à suivre pour introduire sa plainte en première ligne (auprès de l'entreprise postale) ou en deuxième ligne (en recours auprès du Service de Médiation).

9.276

DEMANDES DE MÉDIATION

▶ 4.030

DOSSIERS RECEVABLES

▶ 5.246

DOSSIERS NON-RECEVABLES

▶ 87%

PLAINTES PRÉMATURÉES
(QUI N'ONT PAS FAIT
L'OBJET D'UNE PLAINTÉ
AU PRÉALABLE AUPRÈS DE
L'ENTREPRISE CONCERNÉE)

3%

HORS COMPÉTENCES

2%

DEMANDES DE
RENSEIGNEMENT

8%

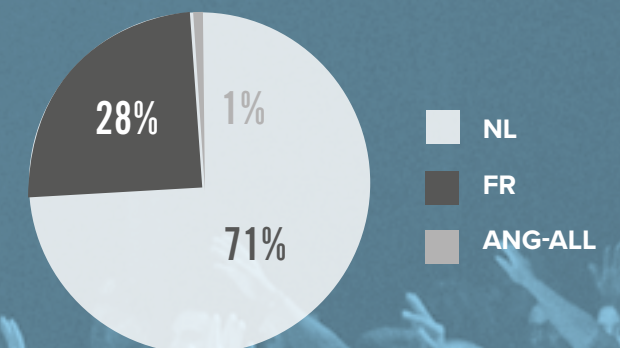
DEMANDES
INCOMPLÈTES

<1%

PLAINTES ANONYMES,
VEXATOIRES OU HORS-DÉLAIS



DOSSIERS EN FONCTION DE LA LANGUE



EVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS DE MÉDIATION ¹

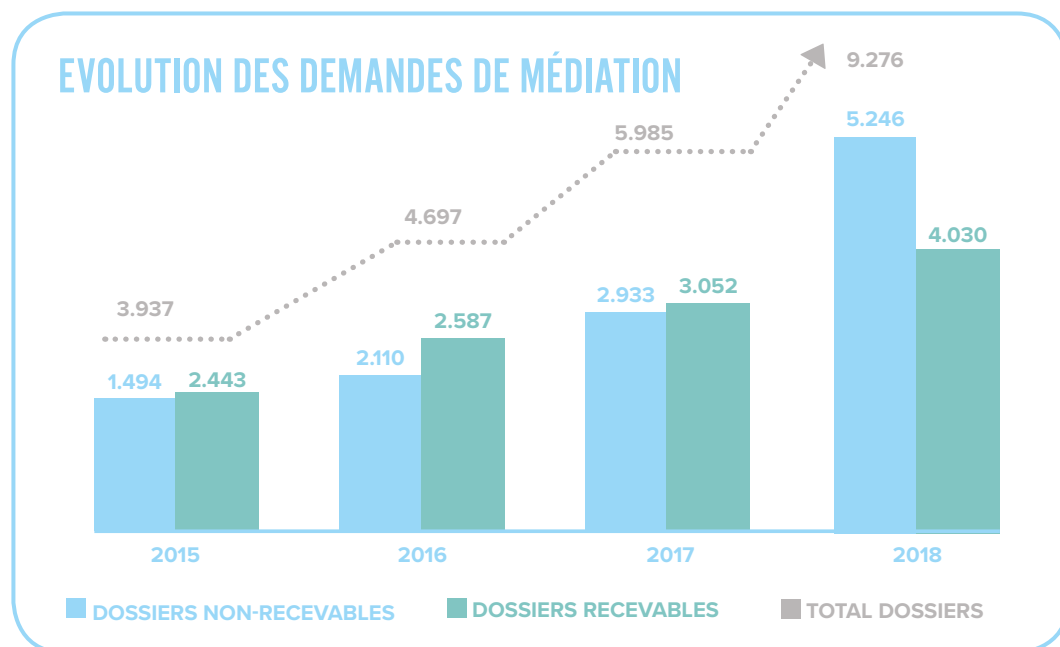
L'année écoulée se caractérise par une très forte augmentation du nombre de demandes de médiation (55% par rapport à l'année précédente). Le nombre de dossiers recevables est, quant à lui, en augmentation de 32%. Cette augmentation provient principalement de litiges relatifs à l'envoi de colis, ce qui n'est pas surprenant dans un contexte d'évolution consécutive du commerce en ligne².

Par ailleurs, le Service de Médiation a enregistré une augmentation de 79% de demandes de médiation non-recevables par rapport à l'année dernière. Cette augmentation est en grande partie la conséquence de l'inaccessibilité du service à la clientèle de bpost. Ce dernier point fera l'objet d'un chapitre de notre rapport annuel.

Le nombre de demandes de médiation est, en outre, en constante augmentation depuis la création du Service de Médiation. Ces dernières années ont toutefois vu cette tendance se renforcer. Ainsi, entre 2015 et 2018, le nombre de demandes de médiation a crû de 136%.

AUGMENTATION DE 55%
ENTRE 2017 ET 2018

AUGMENTATION DE 136%
ENTRE 2015 ET 2018



¹ L'évolution des chiffres provient de la comparaison des chiffres de 2018 avec les chiffres de 2017 sauf s'il est autrement stipulé dans le texte.

² WIK Consult: Development of Cross-border E-commerce through Parcel Delivery. Delivering for the Future III: Workshop on Developments in the Postal Sector, Brussels, 29 January 2019 Workshop on Developments in the Postal Sector, Brussels, 29 January 2019.

PLAINTES RECEVABLES : CHIFFRES-CLÉS

Chaque plainte est codifiée sur base de la norme CEN 14012³ et doit être enregistrée sous cette dernière. **Une seule demande de médiation peut, dès lors, comporter plusieurs plaintes en fonction du nombre de plaintes soumises par le plaignant.**

La codification de chaque demande de médiation de cette manière permet au Service

de Médiation d'avoir une vue globale des problèmes rencontrés par les usagers dans le contexte d'un service effectué par une entreprise du secteur postal.

En 2018, 4.030 demandes de médiation ont été déclarées recevables et ont fait l'objet d'une enquête. Ces 4.030 demandes de médiation ont généré **11.825 plaintes recevables**.

Déclaration d'un destinataire :

J'ai commandé un colis qui ne m'est pas parvenu ... Le 21 décembre 2018, à la première présentation du colis, je n'étais pas à la maison. J'ai demandé une seconde présentation de l'envoi pour le 26 décembre : j'ai attendu toute la journée mais personne ne s'est présenté à mon domicile. Ce n'est que le 28 décembre que j'ai constaté, en vérifiant le suivi en ligne, que le colis ... était en route pour le bureau de poste. Je n'ai reçu aucun avis de passage dans ma boîte aux lettres m'informant de ce fait. Enfin, quand je me suis rendu au bureau de poste le 28 décembre, il s'est avéré que mon colis ne s'y trouvait pas ... Je suis retourné au bureau de poste le 4 janvier 2019 mais le colis n'y était toujours pas ... Je n'ai pas trouvé d'aide via le site internet et encore moins via le service à la clientèle. C'est par dépit que j'utilise ce moyen de communication car c'est la seule option qu'il me reste afin d'exposer mon problème et d'être entendu.

Résultat : L'entreprise ne commet pas d'erreurs -> le colis a fait retour à l'expéditeur pour cause d'impossibilité de distribution au destinataire car le libellé de l'adresse était incorrect.

³ Article 43ter, §4 de la Loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

PLAINTES RECEVABLES PAR CATÉGORIE

Pour la première fois depuis la création du Service de Médiation en 1993, le nombre de plaintes relatives à l'envoi de colis dépasse le nombre de plaintes relatives aux courriers postaux. **39% des plaintes traitées par le Service de Médiation concernent l'envoi de colis.** Par colis, nous entendons tout paquet « 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 31,5kg⁴ ». Les colis recommandés qui sont envoyés dans le circuit de bpost ou de TBC-Post seront, à partir de cette année, également repris dans cette catégorie.

31% des plaintes traitées par le Service de Médiation concernent la distribution de courrier. Par courrier, nous entendons tous les envois (hors colis) qui sont distribués quotidiennement dans la boîte aux lettres de chaque habitant : les lettres, les factures, la presse quotidienne, les périodiques et les imprimés adressés.

Un nombre considérable de plaintes (**28%**) traitées par le Service de Médiation concerne la relation entre l'entreprise postale et son client.

Un expéditeur ou un destinataire qui sollicite le Service de Médiation a déjà, au préalable, introduit une plainte auprès du service à la clientèle de l'entreprise postale concernée mais n'a pas reçu de réponse à sa plainte ou 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. Un certain nombre de plaintes est lié à l'attitude ou la connaissance des collaborateurs dans l'exercice de leurs fonctions. Une entreprise a toujours l'opportunité de maintenir ou de rétablir la confiance du client en première ligne. C'est pour cette raison que ce rapport portera une attention particulière aux plaintes relatives aux relations entre le client et l'entreprise soumises au Service de Médiation au cours de l'année écoulée.

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

11.825 PLAINTES RECEVABLES



3.683
COURRIER POSTAL



3.315 RELATIONS ENTRE
LE CLIENT ET L'ENTREPRISE



4.562
COLIS



265
DIVERS

⁴ Article 2, 7° de la Loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux.

PLAINTES RECEVABLES PAR ENTREPRISE

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

	COURRIER POSTAL	COLIS	RELATION ENTRE LE CLIENT ET L'ENTREPRISE	AUTRES SERVICES BPOST	TOTAL
BPOST	3.661	4.226	3.134	264	11.285
DPD		88	49		137
POSTNL		87	28		115
MONDIAL RELAY		31	26		57
DHL PARCEL		33	17		50
UPS		31	17		48
TBC-POST	22		9		31
DYNALOGIC		17	8		25
DHL EXPRESS		11	11		22
KARIBOO		10	8		18
GLS		14	4		18
EASYPOST		2	3		5
PANORAMA VOYAGES		4	1		5
TNT		2			2
FEDEX		1			1
EFS EXPRESS		1			1
INCONNU		4		1	5
TOTAL	3.683	4.562	3.315	265	11.825

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 relatifs au courrier postal en 2018 : un total de 3.661 plaintes. Par ailleurs, le Service de Médiation a traité 22 plaintes attribuées à TBC-Post, l'autre unique prestataire de service universel en Belgique en 2018.

Une partie substantielle des plaintes relatives aux colis est attribuée à bpost. La proportion de plaintes de bpost de seconde ligne relative aux colis est par ailleurs en augmentation en 2018 par rapport à l'année précédente : 93% (88% en 2017)⁵.

Pour les autres entreprises, c'est plutôt le statu quo avec néanmoins quelques mouvements de chiffres entre les entreprises. Pour ce qui concerne DPD, PostNL, et DHL Parcel : les plaintes auprès du Service de Médiation sont en augmentation. GLS, kariboo! et Dynalogic sont, quant à elles, en légère augmentation. Les entreprises suivantes ont vu le nombre de leurs plaintes baisser entre 2017 et 2018 : UPS, Mondial Relay, DHL Express et FedEx / TNT. Le nombre de plaintes concernant ces entreprises et traitées par le Service de Médiation reste limité.

⁵ Les colis recommandés acheminés via le circuit postal de bpost seront désormais repris dans la catégorie "colis". En 2017, les colis recommandés étaient encore comptabilisés dans la catégorie « courrier postal » parmi les envois recommandés.

Le Service de Médiation ne peut pas apporter d'éclairage concluant sur la proportion toujours importante de plaintes relatives aux colis chez bpost. Néanmoins, plusieurs facteurs pourraient expliquer ce résultat :

- bpost demeure un acteur important de l'envoi de colis dans un contexte « B2C » et « C2C » en Belgique.
- Les compétences du Service de Médiation pour le Secteur Postal se limitaient jusqu'il y a 11 ans aux services de bpost. Le grand public n'est dès lors peut-être pas toujours conscient que le Service de Médiation est à présent compétent pour l'ensemble des entreprises postales actives sur le sol belge.
- Les plaintes individuelles relatives à bpost mettent en lumière des problèmes structurels qui seront abordés plus loin dans ce rapport.

Les conséquences du **mouvement social qui a secoué bpost en novembre 2018** ont été plutôt limitées sur les plaintes introduites auprès de notre Service. Ceci s'explique par le fait que le Service de Médiation a, en accord avec bpost, appliqué une procédure alternative pour les courriers et les colis qui ont été envoyés pendant et au terme de la période des mouvements sociaux. Les clients ont été invités, dans un premier temps, à faire preuve de patience et à attendre que leurs envois leur soient distribués, avant d'introduire leur plainte. Au total, 36 dossiers de médiation francophones et 10 dossiers de médiation néerlandophones liés aux mouvements de grève ont été introduits auprès de notre Service.

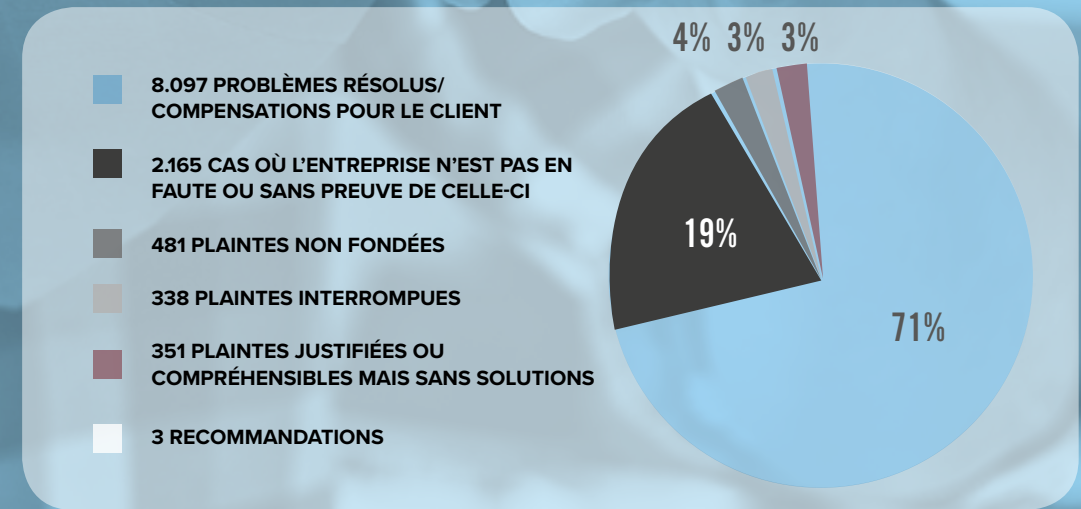
Etant donné que les plaintes liées à la distribution du courrier ou d'un colis vont très souvent de pair avec une plainte relative à la manière dont l'entreprise concernée a tenté de résoudre le problème rencontré, nous voyons les mêmes proportions dans ces catégories respectives.

RÉSULTAT DES PLAINTES RECEVABLES CLÔTURÉES

PLAINTES RECEVABLES 2018



81% des dossiers ont été clôturés à la date du 31 décembre 2018. L'évolution des demandes de médiation a eu pour conséquence le report d'un plus grand nombre de dossiers à l'année suivante. **La durée de traitement moyenne d'un dossier augmente pour atteindre 38 jours ouvrables en 2018** (34 jours ouvrables en 2017). Les 11.435 plaintes traitées ont été clôturées avec les résultats suivants.



PROBLÈMES RÉSOLUS : COMPENSATION POUR LE CLIENT

En 2018, une majorité des plaintes (71%) s'est clôturée par une compensation d'ordre moral ou financier pour le plaignant. L'entreprise postale reconnaît, dans ce cas, qu'une erreur a été commise ou que la plainte introduite 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 à l'avenir ou le manquement directement signalé 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 2018, la proportion de plaintes légitimes du point de vue du plaignant mais pour lesquelles l'entreprise n'a pas commis de faute et a agi conformément à la législation ou à ses conditions générales représentait 19%. Nous retrouvons également dans cette catégorie des plaintes justifiées mais pour lesquelles le plaignant ne peut pas obtenir de compensation faute de preuves suffisantes.

PLAINTES NON FONDÉES

En 2018, le Service de Médiation a clôturé 481 plaintes comme étant non justifiées. Ces plaintes se sont avérées, après enquête, non fondées. Il s'agit ici souvent d'une erreur, d'une interprétation erronée du client ou d'un manque de connaissance sectorielle 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 d'une entreprise postale :

Nous sommes disposés, vu le retard considérable enregistré lors de la distribution du courrier, à effectuer un geste commercial et à envoyer 10 timbres-poste en guise de compensation au plaignant.

Déclaration d'un destinataire :

J'accepte le geste commercial de l'entreprise postale. Vous pouvez considérer que mon dossier est clôturé.

Déclaration du Service de Médiation :

Vous avez obtenu la compensation d'usage conformément aux Conditions Générales de l'entreprise. Ainsi dans ce cas, l'entreprise a respecté ses obligations.

Déclaration du Service de Médiation :

Il s'avère, après enquête, qu'une quantité importante de courrier destiné à des entreprises qui ont déménagé a été distribué à votre adresse. Le facteur ne commet pas d'erreurs lorsqu'il distribue le courrier ... à l'adresse indiquée sur l'envoi.

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. 338 dossiers ont été clôturés de cette manière en 2018.

PLAINTES JUSTIFIÉES ET COMPRÉHENSIBLES MAIS SANS SOLUTION

En 2018, 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 quelconque dédommagement financier.

RECOMMANDATIONS

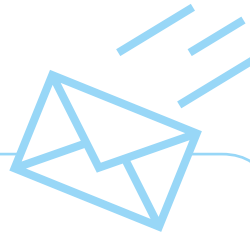
Le Service de Médiation tentera toujours d'arriver à un accord pour toutes les plaintes individuelles grâce à un dialogue constructif entre les parties. Cependant, le Collège des Médiateurs peut formuler une recommandation lorsqu'il estime qu'une demande de médiation est justifiée mais qu'aucun accord n'a pu être conclu avec l'entreprise concernée. En 2018, un seul dossier (3 plaintes) a fait l'objet d'une recommandation envers une entreprise (UPS). La recommandation a partiellement été suivie par l'entreprise.

COURRIER POSTAL : ANALYSE ET RECOMMANDATIONS EN CHIFFRES

3.683 plaintes relatives à la distribution du courrier ont été introduites auprès du Service de Médiation en 2018. Le déclin du volume de courrier distribué se traduit par une baisse (6%)⁶ du nombre de plaintes relatif à la distribution du courrier ordinaire, de la presse quotidienne et des périodiques.

Le tableau ci-dessous reprend un aperçu des plaintes traitées par le Service de Médiation en 2018. Nous analyserons les plaintes les plus significatives pour lesquelles nous émettrons les recommandations appropriées. En 2018, deux entreprises détiennent la licence de prestation

du service universel : TBC-Post et bpost. Pour ce qui concerne TBC-Post, le Service de Médiation a traité 22 plaintes relatives à la distribution du courrier. bpost, en sa qualité de plus grand prestataire du service universel postal, rassemble le plus grand nombre de plaintes relatives à la distribution du courrier auprès du Service de Médiation. **Les analyses et les recommandations qui suivent sont, dès lors, exclusivement adressées à bpost.**



	LETTRES	ENVOIS RECOMMANDÉS	PRESSE QUOTIDIENNE	PÉRIODIQUES	DIVERS	TOTAL
FAUTE/ERREUR DE DISTRIBUTION	845	295	131	72		1.343
DISPARITION	682	182	5	65		934
RETARD	211	63	20	22		316
DEMANDE DE DÉDOMMAGEMENT	176	99	2	10		287
CHANGEMENT D'ADRESSE/ RÉEXPÉDITION	220	8		1		229
DISTRIBUTION INTERROMPUE	204					204
AVARIE	61	10	8	11		90
DIVERS	111	135	3	2	29	280
TOTAL	2.510	792	169	183	29	3.683

⁶ Les colis recommandés acheminés via le circuit postal de bpost seront désormais repris dans la catégorie "colis". En 2017, les colis recommandés étaient encore comptabilisés dans la catégorie « courrier postal » parmi les envois recommandés. La baisse de 6% du volume de courrier peut dès lors être considérée comme une surestimation du phénomène.

LA DISTRIBUTION DU COURRIER

En 2018, nous constatons que malgré le déclin du volume de courrier distribué⁷, le nombre de plaintes relatives à la distribution du courrier reste relativement élevé : 1.776 plaintes (1.795 plaintes en 2017). Ce thème doit donc demeurer un point d'attention pour bpost. Il s'agit ici d'erreurs dans la distribution, de cas d'interruption de distribution et d'erreurs d'exécution d'un contrat de changement d'adresse dans le contexte d'un déménagement. Il est utile de préciser à ce sujet que les rapports annuels de 2016 et 2017 abordaient déjà de manière détaillée les soucis de distribution de courrier postal.

Tant l'expéditeur que le destinataire s'attendent à ce que leur envoi arrive à bon port mais ce sont principalement les destinataires qui introduisent des plaintes auprès du Service de Médiation déplorant la qualité de la distribution du courrier. Les problèmes rencontrés lors de la distribution du courrier ordinaire, de la presse quotidienne, des magazines périodiques et du mailing adressé concernent des envois

distribués à une adresse erronée, des envois qui ne sont pas intégralement insérés dans la boîte aux lettres, des courriers qui sont renvoyés à l'expéditeur, ... L'avisage d'office pour les envois recommandés (= le facteur qui ne prend pas la peine de sonner pour remettre un envoi recommandé à son destinataire) est une cause de plainte assez récurrente. Il est rare que nous recevions, en tant qu'instance de recours, une plainte pour un manquement isolé d'un facteur. Les plaintes introduites concernent dès lors des faits récurrents. **Les mêmes erreurs dans la distribution surviennent à plusieurs reprises et ce, en dépit de plaintes répétées.**

Les cas d'interruption intégrales de distribution ont donné lieu à 204 plaintes. Ici également, les plaintes ne parviennent au Service de Médiation que si celles-ci concernent des faits récurrents dans les mêmes rues. Ce qui pour les particuliers constitue une situation embarrassante devient pour les entreprises et les associations une entrave au bon fonctionnement de leur organisation lorsque le courrier n'est pas distribué pendant une semaine ou même davantage. Lorsque ce phénomène se produit (l'interruption d'une tournée postale), bpost tente, dans la mesure du possible, d'adapter ses tournées en procédant à une distribution équitable de toutes les rues concernées par le problème.

Après enquête et sur base des réponses formulées par bpost, le Service de Médiation identifie deux raisons à l'origine des plaintes relatives à la distribution du courrier.

D'une part, l'explication fournie par bpost lors de soucis de distribution du courrier mentionne **des problèmes liés au personnel de l'entreprise**: un facteur remplaçant qui ne maîtrise pas encore sa tournée, un étudiant jobiste qui ne maîtrise pas les procédures, une tournée postale de formation où les nouveaux collaborateurs sont encore en phase d'apprentissage, une absence pour cause de maladie qui n'a pas pu être comblée, un facteur qui n'a pas pu terminer sa tournée pour cause de surcharge de travail, ...

Déclaration d'un destinataire :

Soyons clairs : le personnel fait ce qu'il peut, mais :

- *J'ai déjà – à plusieurs reprises dans le passé – signalé le souci qu'on peut qualifier de structurel ;*
- *L'entreprise postale a même reconnu qu'elle ne pouvait pas garantir le service ;*
- *La distribution du courrier – service dont la ponctualité est d'une importance capitale dans un bureau d'avocats – n'est pas assurée.*

Résultat : *Satisfaction pour le client → mesures adoptées dans le bureau distributeur.*

⁷ Observatoire Postal 2017 de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, p.17 et suivantes.

Le Service de Médiation comprend les difficultés de gestion de personnel rencontrées par bpost dans un marché en pleine évolution mais s'attend à ce que l'entreprise postale, outre la recherche d'une gestion qualitative de son personnel, **prenne la qualité de la distribution postale comme point de départ** dans la réflexion sur les choix stratégiques opérés par l'entreprise.

D'autre part, les plaignants font appel au Service de Médiation car le service à la clientèle n'arrive pas à trouver de solution aux problèmes récurrents de distribution de courrier. D'abord, la procédure d'introduction d'une plainte auprès du service à la clientèle est laborieuse (voir à ce sujet le chapitre consacré à la relation entre le client et l'entreprise). Ensuite, une fois la plainte introduite, les usagers reçoivent une réponse standardisée qui leur signale que le bureau distributeur sera informé du fait invoqué. Cependant, le plaignant n'obtient aucun suivi des actions entreprises et ne voit pas d'amélioration dans la distribution. Les plaignants persévérants introduisent leur plainte auprès du Service de Médiation qui démarre alors une enquête. Dans ce cas de figure, bpost et le Service de Médiation arrivent souvent à la même conclusion : c'est un problème structurel qui est à la source des soucis de distribution de courrier. L'adresse mentionnée sur l'envoi postal ne correspond pas à l'adresse postale utilisée par bpost, les boîtes aux lettres ne sont pas pourvues d'un numéro (cas de figure plus fréquent dans les immeubles à appartements), le numéro n'apparaît pas dans le libellé de l'adresse, deux rues sont systématiquement interverties au sein du bureau distributeur, le facteur ne maîtrise pas sa tournée, un contrat de changement d'adresse s'avère être incomplet, ... ce n'est qu'après une enquête de ce type que des mesures sont mises en place pour garantir une distribution du courrier qualitative. Le Service de Médiation en conclut que la procédure interne de traitement de plainte en vigueur chez bpost **est inefficace pour les soucis de distribution récurrents**.

La plupart des plaintes relatives à la distribution de courrier proviennent des destinataires, ce qui est assez logique car lorsqu'un problème se présente c'est bien le destinataire qui est tributaire de la qualité de ce service ; il n'est, par ailleurs, pas toujours informé qu'un expéditeur lui a fait parvenir un envoi et ne peut dès lors pas assurer un suivi objectif de l'ensemble des courriers entrants.

Déclaration d'un destinataire à propos d'une plainte soumise à bpost :

Un jour après avoir reçu la confirmation que le problème était réglé, notre courrier a, une fois de plus, été distribué à la mauvaise adresse !!! Notre adresse est Drève de la Bonne Odeur 24 et non pas Chemin du Pois Senteur 24. Je déplore vraiment le fait que le problème se reproduise une fois de plus. ... Vous clôturez le dossier mais en fin de compte vous ne réglez pas le problème.

Résultat : Satisfaction pour le client → mesures adoptées dans le bureau distributeur.



Le Service de Médiation recommande à bpost de procéder, en première et en seconde ligne, à une enquête approfondie lorsque des soucis de distribution récurrents et structurels surviennent, suivie de mesures appropriées durant une période jugée nécessaire afin de permettre de contrôler la qualité du service offert.

Il s'agit ici d'un service public universel auquel chaque citoyen belge a droit, et pour lequel bpost obtient un subside d'état. **Chaque citoyen belge est donc en droit de s'attendre à bénéficier d'une distribution du courrier quotidienne de qualité et doit pouvoir être en mesure de faire valoir ses droits** : c'est-à-dire la possibilité d'introduire une plainte et d'arriver à une solution lorsque la distribution du courrier est déficiente. **Et ceci même dans un marché caractérisé par le déclin du volume de courrier.**

LE COURRIER RETARDÉ OU PERDU

934 plaintes concernent des envois postaux qui ne sont pas parvenus à leur destinataire et 316 plaintes concernent des envois parvenus avec retard à leur destinataire. Il s'agit ici principalement de lettres : le courrier ordinaire et les envois recommandés.

Il est difficile de mener une enquête relative à la disparition d'un courrier ordinaire. **Le courrier ordinaire ne laisse pas de trace dans le circuit postal de bpost (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 est bien parvenue dans son circuit postal pour traitement et le destinataire ne peut pas apporter la preuve qu'elle ne lui est pas parvenue. C'est principalement dans ce dernier cas que les problèmes surgissent lorsqu'il s'agit de factures ou d'amendes. Les plaignants signalent qu'ils sont redevables de frais supplémentaires parce qu'ils ne se sont pas acquittés du paiement d'une facture en temps et heure. Une facture ou une amende qu'ils n'ont donc jamais reçue.

Nous partageons volontiers avec les lecteurs de ce rapport **cette plainte relative au retard enregistré dans l'envoi d'un courrier** matinée d'un brin de nostalgie :

Déclaration d'un expéditeur :

J'ai 72 ans, je suis originaire de Namur, et j'étais étudiant il y a 53 ans à Bruxelles. Lorsque je postais une lettre destinée à ma fiancée, il y a 53 ans donc, à 17h à Bruxelles, cette lettre parvenait à ma dulcinée le lendemain matin. Si l'on devait tenter la même opération de nos jours, les fiançailles auraient déjà été rompues depuis belle lurette et j'aurai eu le temps d'avoir eu deux autres fiancées.

Le plaignant signale qu'il n'a jamais reçu la facture relative au paiement de la taxe de province et le rappel de paiement, ce qui lui a occasionné des frais supplémentaires.

Déclaration de l'entreprise postale :

Le courrier ordinaire ne laisse aucune trace de son passage dans le circuit postal. La levée, le traitement et la distribution ne font pas l'objet d'un suivi. L'enquête à ce sujet n'est donc pas possible.

Résultat : Pas de preuve de la faute éventuelle.



De nombreux expéditeurs et destinataires préfèrent toujours recevoir leurs factures par courrier postal. De nombreuses amendes sont également à présent envoyées par courrier ordinaire, alors qu'auparavant, les expéditeurs privilégiaient l'envoi recommandé pour ces dernières.

Pour ce qui concerne les retards et disparitions d'envois postaux, les dossiers relatifs à **l'envoi de faire-part de décès** demeurent toujours un souci. Le Service de Médiation a traité au cours de l'année écoulée 22 dossiers (37 plaintes). Toutefois, force est de constater que les plaintes relatives à l'envoi de faire-part de décès introduites auprès du Service de Médiation proviennent exclusivement de plaignants néerlandophones.

Et bien qu'il s'agisse d'un nombre de dossiers limité (en recours), chacun de ces dossiers cause un préjudice important pour les plaignants 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 des dizaines de destinataires qui font les frais du retard dans la distribution.

En outre, une enquête apportera peu d'éléments concluants étant donné qu'il s'agit d'envois ordinaires qui ne laissent pas de trace dans le circuit postal.

Le Service de Médiation déplore clairement l'existence de plaintes relatives à des faire-part de décès parvenus avec retard à leur destinataire. Nous sommes donc favorables à **l'inclusion d'un critère de qualité spécifique relatif à l'envoi de faire-part de décès dans le nouveau contrat de gestion liant l'Etat Belge et bpost.**

Le Service de Médiation recommande à bpost de prévoir une procédure spécifique pour les faire-part de décès consistant à accorder à ces derniers un traitement spécifique, rapide et permettant un meilleur suivi dans le circuit postal.

LES ENVOIS RECOMMANDÉS

Un envoi recommandé est un produit spécifique proposé dans le cadre du service postal universel. Au contraire d'un courrier ordinaire, l'envoi est pourvu d'un code de référence permettant de suivre son trajet dans le circuit postal. Il doit, en outre, être distribué en échange de la signature du destinataire tout en procédant à la stricte vérification de l'identité de ce dernier. Ce mode d'envoi offre dès lors une assurance élargie ainsi qu'un suivi digne de ce nom, raisons pour lesquelles un expéditeur privilégiera ce produit plutôt qu'un autre.

En 2018, 792 plaintes relatives au traitement d'un envoi recommandé ont été introduites auprès du Service de Médiation. 295 plaintes concernaient des erreurs dans la distribution et 182 plaintes, nombre particulièrement considérable, concernaient la disparition pure et simple de l'envoi recommandé. Les plaintes relatives aux envois recommandés concernent principalement le non-respect des procédures d'usage lors de la remise d'un envoi recommandé. Il s'agit ici des manquements suivants : avisage d'office, absence de l'avis de passage dans la boîte aux lettres, distribution de l'envoi recommandé comme un courrier ordinaire dans la boîte aux lettres, absence de signature, signature ne correspondant pas à la signature du destinataire, distribué à une adresse erronée/ au mauvais destinataire, ...

Il est entretemps de notoriété publique que le circuit des envois recommandés est également utilisé pour l'envoi de colis de petite taille en provenance de l'étranger à destination de consommateurs en Belgique dans le cadre du commerce en ligne. Il s'agit ici d'achats commerciaux en provenance d'entreprises chinoises, et plus spécifiquement de produits de très petite taille emballés dans un conditionnement en plastique. Ces colis par envoi recommandé sont soumis aux mêmes procédures que celles en vigueur pour les envois recommandés.

Déclaration de l'expéditeur :

J'ai envoyé par voie recommandée un titre de propriété unique (et non reproductible). Le destinataire a déclaré ne jamais avoir reçu l'envoi concerné. Le suivi numérique stipulait que l'envoi avait bel et bien été distribué. Le destinataire reste toutefois sur ses positions et confirme ne jamais avoir reçu cet envoi. Entretemps, cela fait déjà la septième fois que je demande au service à la clientèle le nom et/ou la signature du destinataire. Je n'ai reçu (outre la confirmation de lecture de mes courriels) aucune autre réaction de la part de bpost.

Résultat : Compensation pour le client → indemnisation réglementaire.

Le volume de colis par envoi recommandé est en forte augmentation chez bpost, ce qui a un impact évident sur la qualité de la distribution de ce type de produit. **Il semblerait que, tout comme les colis par envoi recommandé, les envois recommandés traditionnels semblent de plus en plus faire l'objet d'erreurs et de négligence lors de leur distribution.**

Le Service de Médiation tient à souligner qu'un expéditeur opte précisément pour un envoi recommandé pour avoir la certitude que la missive soit remise à temps et en mains propres au destinataire approprié contre signature. Le destinataire a, lui aussi, tout intérêt à recevoir ces envois, qui s'apparentent souvent à des documents importants.

Le Service de Médiation recommande à bpost de respecter avec rigueur les obligations prévues lors de la remise d'un envoi recommandé, c'est-à-dire de toujours distribuer l'envoi contre la signature du destinataire et de veiller à ce que l'identité du destinataire soit formellement vérifiée.

COLIS : ANALYSE ET RECOMMANDATIONS EN CHIFFRES

Le marché des colis est en plein essor et dès lors apporte un lot supplémentaire de défis pour les entreprises postales traditionnelles. Un certain nombre d'évolutions ont eu lieu durant ces dernières années :

- Le nombre de colis et des services express est passé de 88 millions d'unités en 2010 à 205 millions en 2017 et cette croissance a tendance à s'accroître⁸. Cette évolution est la conséquence logique de la progression du commerce en ligne et de la vente entre particuliers. En effet, de plus en plus d'achats sont effectués en ligne.
- Outre bpost, qui est traditionnellement un acteur de poids sur le marché des particuliers, les grandes, moyennes et petites entreprises postales convoitent de plus en plus le marché de l'envoi de colis dans un contexte B2C et C2C.

Il n'est donc pas surprenant qu'une telle évolution donne lieu à une augmentation considérable du nombre de plaintes introduites auprès du Service de Médiation. Ce qui est, malgré tout, surprenant **c'est l'amplitude de cette augmentation : une augmentation de 67% (53% si on en soustrait les colis recommandés⁹) du nombre de plaintes en recours relatifs à l'envoi de colis.** Le Service de Médiation ne peut pas se prononcer de manière formelle sur les raisons d'une telle évolution et c'est la raison pour laquelle nous souhaitons démarrer un dialogue à ce sujet avec les entreprises concernées en 2019.

Une deuxième constatation concerne **l'augmentation des litiges relatifs à l'envoi des colis chez bpost : +76% (+61% si l'on soustrait du total les colis recommandés).**

Le Service de Médiation a, à plusieurs reprises au cours de l'année écoulée, informé bpost de

cette évolution rapide du nombre de plaintes en recours et cela, entre autres, lors d'une réunion d'ordre structurel avec bpost en août 2018 ainsi que par le biais, en novembre 2018, d'une communication écrite adressée à bpost, au ministre de tutelle et à l'IBPT.

Le Service de Médiation identifie, en partant des plaintes individuelles, les problèmes structurels relatifs à l'envoi et à la distribution des colis par bpost. Une analyse de ces problèmes structurels agrémentés d'exemples concrets est développée dans un chapitre ci-dessous.

Nous démarrons avec un aperçu général des plaintes reçues.

COLIS	COLIS RECOM-MANDÉS	TOTAL	
1.005	105	1.110	DISPARITION
967	101	1.068	FAUTE/ERREUR DANS LA DISTRIBUTION
757	71	828	DEMANDE DE DÉDOMMAGEMENT
579	23	602	RETARD
294	36	330	SUIVI NUMÉRIQUE
150	3	153	ENDOMMAGEMENT
134	2	136	PRÉFÉRENCES DE LIVRAISON
48	20	68	PROCÉDURE
36	4	40	AGENCE EN DOUANE
215	12	227	DIVERS
4.185	377	4.562	TOTAL

4.562 plaintes relatives à l'envoi de colis ont été traitées au sein du Service de Médiation au cours de l'année écoulée. 377 de ces plaintes concernent des colis commerciaux qui ont été envoyés par voie recommandée dans le circuit postal de bpost. Il s'agit ici principalement d'envois en provenance de Chine adressés à un consommateur-destinataire en Belgique.

Les erreurs dans la distribution des colis ainsi que les disparitions de colis représentent presque la moitié des plaintes relatives à l'envoi de colis. Le nombre de litiges relatifs au problème rencontré lors du suivi numérique du colis (=outil de traçabilité du colis) a plus que doublé en

volume depuis l'année précédente. Le nombre de plaintes relatives au dédouanement des colis en provenance de pays situés hors de la zone de l'Union Européenne est en forte baisse: nous passons de 220 plaintes en 2017 à 40 plaintes en 2018.

Le travail d'analyse qui suit se focalise sur les plaintes et les enquêtes de litiges rencontrés chez bpost (qui représentent 93% des litiges relatifs à l'envoi de colis). Il va de soi que lorsque d'autres entreprises postales sont concernées par notre analyse, cela sera explicitement indiqué.



⁸ Observatoire Postal de 2017 de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, p. 32 et suivantes.

⁹ En 2017, les colis recommandés étaient encore repris dans la catégorie des envois recommandés (courriers postaux) dans notre rapport annuel.

LA DISTRIBUTION DES COLIS

A l'instar des chiffres présentés sous le chapitre des courriers postaux, **ce sont les erreurs dans la distribution qui donnent le plus souvent lieu à des plaintes.**

Déclaration d'un destinataire :

Je n'ai pas reçu mon colis ... Le service à la clientèle m'a informé qu'il semblerait que le facteur aurait distribué le colis à une autre adresse ... Je me suis rendu à cette adresse et la personne qui y est domiciliée me certifie ne pas avoir réceptionné de colis.

Résultat : Compensation pour le client → indemnisation conforme aux conditions générales.

Une distribution correcte constitue la dernière étape cruciale du circuit postal. Un colis peut voyager à travers le monde sans accroc, connaître un traitement rapide et correct en douane, être transporté avec succès du centre de tri international au centre de tri local et ensuite arriver au bureau distributeur en parfait état prêt pour la tournée du facteur. Et lorsque, dans ce cas de figure, un problème survient dans la dernière étape du circuit postal, le destinataire et l'expéditeur arrivent à la même conclusion : l'envoi a échoué.

C'est en définitive le destinataire qui est le mieux placé pour constater les erreurs dans la distribution. Il connaît la date de distribution annoncée et les délais dans lesquels il peut s'attendre à recevoir son colis. Un grand nombre de destinataires particuliers sont littéralement en train « d'attendre » l'arrivée de leur colis et réagissent dans la seconde lorsque les faits suivants se produisent :

- Le colis n'est pas distribué à la date annoncée ;
- L'avisage d'office (= le facteur ne sonne pas pour remettre un colis au destinataire) pour un colis qui ne rentre pas dans la boîte aux lettres ou qui requiert la signature du destinataire pour réception ;
- Distribution du colis de manière non conforme aux voisins ;
- Distribution dans une boîte aux lettres erronée ou à un tiers (souvent dans un immeuble à appartements) ;
- L'absence de la possibilité d'une seconde présentation du colis ;
- Le colis n'est pas livré selon les règles en vigueur : sur le seuil de la porte, en-dessous de la boîte aux lettres, dans l'allée qui mène à l'entrée de l'habitation, ... ;
- ...

Ce qui est frappant c'est **l'augmentation croissante du nombre de plaintes relatives à l'avisage d'office (= le facteur qui ne sonne pas pour la remise d'un colis) chez bpost : 203 plaintes en 2018** (106 plaintes en 2017) et déjà une augmentation interpellante constatée dans les premiers mois de 2019. La procédure chez bpost prévoit que le facteur doit sonner chez le destinataire lorsque le colis est trop volumineux pour être inséré dans la boîte aux lettres, lorsqu'une signature et/ou un paiement (frais de douane, par exemple) sont requis pour réception. Lorsque le destinataire n'est pas présent pour recevoir son envoi postal, le facteur dépose dans la boîte aux lettres un avis de passage qui permet au destinataire d'aller rechercher son colis dans un bureau de poste ou un point poste ou, le cas échéant, de demander une seconde présentation.

Les 203 plaintes traitées par le Service de Médiation concernent des cas de figures **où l'avis de passage a été déposé dans la boîte aux lettres sans pour autant que le facteur ait sonné à la porte du destinataire au préalable.** Le destinataire doit alors lui-même aller chercher son colis au point d'avisage.

Nous retrouvons également dans cette catégorie les plaintes pour lesquelles le facteur n'a ni sonné à la porte de l'habitation ni laissé un avis de passage dans la boîte aux lettres. Les consommateurs qui suivent le trajet de leur colis grâce à l'outil de suivi numérique de traçabilité constatent de manière fortuite qu'un colis les attend à un point poste et peuvent alors entreprendre les démarches nécessaires. Parfois, les plaignants apprennent qu'un colis a fait retour à l'expéditeur au terme de la période de garde de 14 jours sans avoir été informés au préalable du fait qu'un paquet les attendait au point poste.

Le Service de Médiation recommande :
De respecter avec rigueur les obligations prévues lors de la distribution d'un colis, c'est-à-dire sonner chez le destinataire pour la remise d'un colis trop volumineux pour être inséré dans la boîte aux lettres et déposer de manière systématique un avis de passage dans la boîte aux lettres lors de l'absence du destinataire du colis.

Déclaration du destinataire :

Le 30/05/2018 je vois apparaître sur l'outil de suivi en ligne des colis que mon envoi a été présenté à mon domicile à 8h10 et qu'un avis de passage a été déposé dans ma boîte aux lettres. Il n'y avait cependant aucun avis de passage dans ma boîte aux lettres et, en plus, le colis n'a jamais été présenté. Nous étions toute la journée à la maison et nous avons par contre reçu un autre colis mais en provenance d'une autre entreprise postale.

Résultat : Compensation pour le client → Remboursement des frais de port du colis de remplacement.



LES COLIS PERDUS

24% des plaintes relatives au traitement des colis concernent les cas de disparition de colis, soit 1.110 plaintes en 2018, dont 1.024 sont attribuées à bpost. Pour les autres entreprises postales, c'est également la disparition des colis qui constituent la grande majorité des plaintes traitées.

En sachant que quelques millions de colis sont traités par an, la possibilité qu'une étape du processus d'envoi puisse échouer n'est en soi pas surprenant : une étiquette d'envoi qui se détache du paquet, un colis qui s'avère ne pas être assez solidement conditionné, une erreur dans l'adresse, ... Il y a une multitude de raisons pour lesquelles un colis disparaît partiellement ou intégralement lors de son traitement ou qu'il ne parvient pas à son destinataire. **Le Service de Médiation constate un fait frappant : pour une grande majorité de cas de disparition de colis, l'opérateur postal ne parvient pas à déterminer en amont les causes du problème. Dans ce cas de figure, l'entreprise nous répond régulièrement qu'elle ne peut pas déterminer à quel moment ou de quelle manière le colis a disparu dans le circuit postal.** Et ceci en dépit de l'évolution des moyens technologiques proposés pour suivre le colis.

Déclaration de l'entreprise :

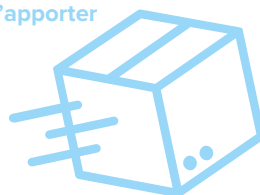
Après enquête approfondie, nous vous confirmons que nous n'avons pas retrouvé la trace du colis ... (26.8 kg).

Résultat : compensation pour le client → compensation postale légale.

Lorsque les discussions sur les indemnisations relatives à la perte de colis sont abordées, survient alors la seconde surprise désagréable. En effet, un certain nombre de modes d'envoi de colis ne donne pas lieu à une indemnisation, et cela même lorsque le colis a indiscutablement disparu du circuit postal de l'entreprise concernée. Les clients plus importants bénéficient de régimes d'indemnisation précis en cas de perte de colis. De même, les entreprises et les particuliers, qui envoient régulièrement des colis, sont bien conscients que la perte d'un colis ne donne pas nécessairement lieu à une indemnisation intégrale. Les particuliers et les plus petites entreprises qui utilisent moins ce service ne comprennent pas toujours pour quelles raisons ils n'obtiennent pas d'indemnisation (intégrale) pour la perte de leur colis. **18% des plaintes relatives aux colis concernent les indemnisations qui y sont liées (828 plaintes dont 761 sont attribuées à bpost).** Le Service de Médiation constate clairement que les clients ne sont pas toujours informés correctement des différents modes d'envoi existants et de leurs régimes d'indemnisation respectifs (sans compter les différences de systèmes d'indemnisation entre les entreprises postales), de la possibilité de contracter une assurance qui couvre la valeur du colis envoyé ainsi que des Conditions Générales des entreprises postales.

Recommandation :

En ce qui concerne les colis disparus, le Service de Médiation recommande à bpost de mener des enquêtes spécifiques appropriées dans le cadre de sa procédure de plainte interne ainsi que d'apporter les améliorations opérationnelles nécessaires qui en découlent.



¹⁰ Article VI.44. du Code du Droit Economique.

¹¹ Article 5 et 6 de l'Arrêté Royal modifiant l'Arrêté Royal du 11 janvier 2006 fixant les modalités de la déclaration et le transfert de services postaux non compris dans le service universel et mettant en application les articles 144quater, § 3, 148sexies, § 1er, 1° et 148septies de la Loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

L'OUTIL DE SUIVI NUMÉRIQUE DE BPOST

Le système de suivi numérique de bpost est un outil extrêmement intéressant pour les trois parties concernées lors de l'envoi d'un colis: l'expéditeur, le destinataire et l'entreprise postale elle-même. Le Service de Médiation estime qu'il est nécessaire d'affiner davantage le fonctionnement de ce système. En effet, il arrive encore trop souvent que l'outil de suivi numérique soit entaché d'erreurs relatives au statut du colis générant ainsi des soucis liés à la charge de la preuve lors d'un litige.

Déclaration d'un destinataire :

J'attendais un colis ce matin. J'ai pu constater sur l'outil de suivi numérique que j'étais (une fois de plus) absent (ce qui est curieux car j'étais bien présent à l'heure indiquée) – et qu'un avis de passage avait été déposé dans ma boîte aux lettres. Encore plus curieux : je viens d'aller vérifier et je constate que non seulement le facteur n'a pas sonné mais qu'en plus, il n'a pas déposé d'avis de passage. Et à présent, je constate en lisant l'outil de suivi numérique que mon colis a été distribué au bureau de poste. J'ai donc payé pour un colis, qui est à présent perdu ou a été remis à une autre personne.

Résultat : Compensation pour le client → le colis disparu a été retrouvé.

reçoit pas son colis endéans les 30 jours qui suivent (parce que le colis a disparu ou a été endommagé lors de son trajet dans le circuit postal), peut faire valoir le préjudice subi auprès du vendeur¹⁰. Le vendeur/expéditeur vérifiera, dans ce cas, le statut de l'outil de suivi numérique qui lui confirme noir sur blanc que le colis a été distribué. C'est la raison pour laquelle un certain nombre d'expéditeurs auront tendance à ne pas effectuer de remboursement ni de remplacement du colis égaré. Ces derniers font davantage confiance au statut de l'outil de suivi numérique de l'entreprise postale qu'au courriel envoyé par le destinataire. La demande d'une indemnisation auprès de l'entreprise postale ne peut s'effectuer que dans de très rares cas, étant donné que le législateur a limité la responsabilité extracontractuelle de bpost¹¹.

Le consommateur ne peut pas, du fait du statut erroné de l'outil de traçabilité, faire valoir ses droits, néanmoins ancrés dans la réglementation européenne relative aux règles de protection des consommateurs, auprès du vendeur. Le destinataire persistant s'adressera, dans ce cas de figure, au Service de Médiation pour tenter d'apporter une solution à son litige. L'enquête ne déterminera jamais avec certitude que la distribution s'est déroulée selon les règles en vigueur. Le statut de l'outil de traçabilité est quelquefois adapté à la demande du Service de Médiation de manière à permettre au destinataire de faire valoir ses droits auprès de l'expéditeur. En tenant compte du fait qu'un nombre limité de plaignants s'adressent au Service de Médiation au terme d'une plainte de première ligne, cela signifie que de nombreuses personnes lésées ne peuvent dès lors pas faire valoir leurs droits lorsque le statut renseigné dans l'outil de suivi numérique s'avère ne pas être fidèle à la réalité.

Le Service de Médiation recommande à bpost :

- **D'améliorer la qualité de l'information renseignée par l'outil de suivi numérique.**
- **De mener, en première ligne, une enquête lorsque le destinataire déclare que son colis n'a pas été distribué et cela même lorsque l'outil de suivi numérique renseigne le colis comme ayant été distribué.**

En 2018, le Service de Médiation a traité **330 plaintes relatives à l'outil de suivi numérique des colis**, dont 314 sont attribuées à bpost. Nous constatons de plus en plus dans ce type de plaintes que le colis concerné est renseigné comme ayant été distribué mais que le destinataire prétend ne rien avoir reçu. Un consommateur qui effectue une commande auprès d'un commerçant en ligne et qui ne

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

EN CHIFFRES

L'envoi d'un colis, d'une lettre, d'un quotidien ou d'un envoi adressé se déroule généralement sans accroc. Lorsqu'un problème survient, l'usager des services postaux doit pouvoir faire appel au service à la clientèle de l'entreprise postale concernée. Cette dernière saisit alors l'opportunité de régler le litige et d'ainsi rétablir la confiance du client dans l'entreprise. Jusqu'à là, tout va bien.

L'usager des services postaux qui contacte le Service de Médiation en recours n'est généralement pas satisfait de la manière dont sa plainte a été traitée par l'entreprise postale. En outre, le Service de Médiation réceptionne des litiges relatifs à l'attitude des collaborateurs de l'entreprise postale lors du traitement de la plainte. Le Service de Médiation entame le processus de médiation en partant des déclarations des deux parties et l'entreprise postale reçoit une seconde chance de limiter les dégâts et/ou d'informer l'usager correctement.

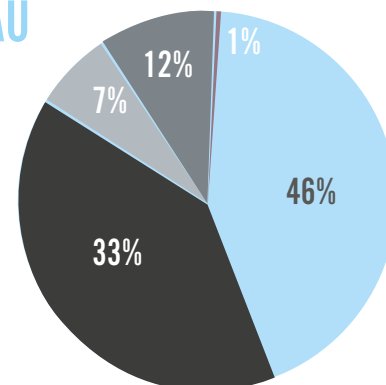
Une plainte relative à un envoi postal est souvent accompagnée d'une plainte relative à la manière dont l'entreprise postale concernée a traité la réclamation en première ligne. Quelques exemples : des plaignants qui ne sont pas d'accord avec la réponse qu'ils ont obtenue, des usagers qui ont introduit leur plainte à plusieurs reprises mais qui en dépit de cela n'arrivent pas à trouver de solution à leur litige ou encore des plaignants qui ne reçoivent aucune réponse à la plainte qu'ils ont introduite, ...

33% des plaintes relatives aux relations entre le client et l'entreprise concernent l'information qui a été donnée aux plaignants. L'information reçue est soit incorrecte soit incomplète.

Fait notable : le nombre considérable de plaintes relatives aux réponses standardisées/automatisées reçues de l'entreprise postale mais qui n'apportent aucune solution au problème spécifique rencontré.

3.315 PLAINTES RELATIVES AU TRAITEMENT DE LA PLAINTE EN PREMIÈRE LIGNE

- 1.533 TRAITEMENT DE LA PLAINTE
- 1.100 COMMUNICATION
- 244 ATTITUDE
- 404 ACCESSIBILITÉ
- 34 DIVERS



LES DROITS DU DESTINATAIRE

Le Service de Médiation constate que certaines entreprises disposent d'un service à la clientèle qui offre un service digne de ce nom aux destinataires : un numéro de téléphone ou une adresse courriel spécifique pour les destinataires, des procédures spécifiques à suivre pour les destinataires, un collaborateur spécifique pour les destinataires particuliers, ...

Le message standardisé/automatisé que les autres entreprises adressent encore aux destinataires lorsque ces derniers introduisent une plainte relative à la distribution d'un colis, se résume principalement à la communication suivante : **"adressez-vous à l'expéditeur"**. Le destinataire apprend ainsi que l'entreprise postale concernée a un lien contractuel avec l'expéditeur et que par conséquent c'est uniquement ce dernier qui peut introduire une plainte. Ce mode de fonctionnement génère beaucoup de frustrations et de mécontentements auprès des destinataires.

Le Service de Médiation confirme une fois de plus sa position dans le cadre de ce Rapport Annuel, à savoir que le destinataire a également le droit à l'ouverture d'une enquête auprès de l'entreprise postale¹².

Tout d'abord, une enquête doit avoir lieu afin d'apporter une solution directe au souci individuel rencontré. Et c'est uniquement de cette manière que, dans un deuxième temps, les éventuels problèmes structurels peuvent apparaître.

Il y a toutefois des différences entre les indemnités proposées aux expéditeurs et celles proposées aux destinataires. Le cadre légal postal prévoit des procédures de dédommagement financier pour les expéditeurs, et dans certains cas également pour les destinataires mais celles-ci sont davantage limitées.

Le Service de Médiation recommande à bpost : De garantir les droits du destinataire en ouvrant une enquête à sa demande, en l'informant correctement et, dans certains cas qui le justifient, en lui versant un dédommagement financier pour le préjudice subi.

Déclaration du destinataire :

Et lorsque je souhaite introduire une réclamation (vu qu'on n'arrête pas de me balader) on me signale que je ne peux pas introduire de plainte et on me renvoie alors vers l'expéditeur ... Visiblement, ils ne veulent pas m'aider et cela m'occasionne une énorme frustration.

Résultat : L'enquête est toujours en cours.

¹² Article 3 §1, 2° de la Loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux.

LES SOUCIS D'ACCESSIBILITÉ DU SERVICE À LA CLIENTÈLE DE BPOST

Il peut arriver qu'un souci survienne lors du traitement d'un envoi postal : un colis disparaît, un envoi recommandé est retardé, la correspondance postale est distribuée chez le voisin du destinataire, ... Il est, dès lors, indispensable que l'entreprise postale mette à la disposition de ses usagers des points d'accès permettant à ces derniers de pouvoir exposer leurs doléances : un service qui est d'ailleurs prévu par la loi¹³.

Le Service de Médiation déclare ici de manière formelle et sans équivoque : le chemin que doit parcourir l'utilisateur afin de pouvoir exprimer ses doléances auprès du service à la clientèle de bpost devient de plus en plus laborieux.

Cet état de fait génère un nombre considérable de plaintes supplémentaires.

Déclaration du destinataire :

Un deuxième élément de cette plainte concerne le fait qu'il est tout bonnement impossible d'introduire une plainte auprès de bpost (qui constitue une condition de recevabilité préalable de notre Service de Médiation) → situation sans issue.

Déclaration d'un destinataire :

Je suis entretemps déjà occupé depuis plus d'une heure à tenter de retrouver mon colis.
 → *Quand je vais sur le formulaire en ligne, on me demande le numéro de référence de mon colis. Résultat : je ne peux pas introduire de plainte car mon colis a déjà été distribué.*
 → *Et quand je téléphone, j'ai un robot en ligne qui, à chaque choix que j'effectue, me renvoie vers le site internet (où je n'arrive pas non plus à me faire aider).*

Ce que nous entendons par soucis d'accessibilité : de nombreux usagers ne peuvent littéralement pas introduire de plainte par le biais des moyens mis à leur disposition par bpost ; via un formulaire de plainte en ligne, par le biais d'un numéro de téléphone ou par simple courrier postal. Précisons ici que cette dernière option est rarement utilisée par les usagers.

Le formulaire de plainte en ligne guide le plaignant à travers un système en cascades en fonction de la nature de la plainte introduite. Et afin de pouvoir introduire sa plainte, l'utilisateur doit effectuer un choix dans un menu relativement incomplet l'empêchant ainsi d'introduire sa plainte spécifique de manière détaillée. Ou alors il est confronté à une réponse standardisée ou un renvoi vers une autre partie et qui n'apporte aucune solution au problème rencontré.

Le centre d'appels téléphoniques du service à la clientèle de bpost présente les mêmes travers que le formulaire de plainte en ligne. Un système en cascades guide le plaignant vers un message pré-enregistré. Un usager doit dès lors être très chanceux ou persévérant pour savoir comment il peut avoir un interlocuteur au bout du fil auprès duquel il aura l'opportunité de pouvoir introduire sa plainte. Mais ce même interlocuteur donnera souvent une information qui ressemblera de manière troublante au message pré-enregistré susnommé sans qu'une enquête ne soit ouverte par la suite. Quelques exemples rencontrés par les plaignants en 2018 :

Déclaration d'un destinataire :

J'ai ensuite appelé le numéro mentionné dans le message mais aucune des catégories reprises dans le menu vocal de ce numéro de téléphone ne me donne la possibilité de pouvoir adresser ma plainte sur ce type de thématique. ... Donc, c'est sans issue.

Déclaration d'un expéditeur :

"Le même soir, j'ai tenté d'introduire ma plainte en ligne mais lorsque j'ai voulu introduire l'adresse du destinataire, j'ai constaté que le système ne me proposait que des adresses en Belgique. L'introduction manuelle d'une adresse en France n'était donc pas possible. Sans issue, donc !"

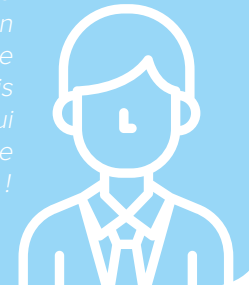
Ce ne sont ici que quelques exemples de 2018. Mais c'est principalement sur trois thématiques que le Service de Médiation a pu constater une augmentation du sentiment de frustration chez les plaignants.

D'abord, le nombre de dossiers non-recevables attribuables à bpost a augmenté de 85% en 2018. La plupart de ces dossiers sont « prématurés », c'est-à-dire que ce sont des litiges pour lesquels le plaignant n'a pas encore introduit de plainte en première ligne auprès de bpost. 682 plaignants ont précisé de manière explicite qu'ils n'ont pas pu introduire leur plainte par le biais des procédures prévues par bpost et ont donc par conséquent dû faire appel au Service de Médiation. **Ce qui veut également dire que sur un total de 4.823 dossiers non-recevables attribués à bpost, 1 usager sur 7 se plaint de l'inaccessibilité du service à la clientèle de l'entreprise postale.**

La réduction de l'accessibilité du service à la clientèle de bpost a clairement pour conséquence que les usagers feront plus rapidement appel au Service de Médiation en

Déclaration d'un destinataire :

Mon colis est coincé sur le même statut depuis le 7 novembre ! Mais ce qui me pose un réel problème, c'est que je ne trouve personne qui puisse apporter des réponses à mes questions. Le bureau de poste me donne le numéro du service clientèle : et lorsque je compose ce numéro, c'est un message pré-enregistré qui m'envoie à la gare ! Idem avec le formulaire de plainte en ligne, on m'envoie sur les roses sans une réponse claire ! ... Je n'arrive pas à joindre quelqu'un qui puisse me dire où mon colis se trouve ou qui puisse répondre à mes questions !



tentant de cette manière d'introduire leur plainte. Le Service de Médiation transmet ces plaintes non-recevables à bpost qui doit alors les traiter en première ligne (tel que prévu par la loi).

Le Service de Médiation devient ainsi un « guichet » de première ligne supplémentaire pour les clients déterminés à rentrer en contact avec bpost et à recevoir une réponse claire à leur litige.

Déclaration d'un destinataire :

Je vous mets au défi en tant que simple mortel de poser cette question par le biais du site internet de bpost. Il est pratiquement impossible de pénétrer dans cette tour d'ivoire. Je vous remercie de bien vouloir transmettre cette demande au service à la clientèle de bpost.

¹³Article 3 §1, 2° de la Loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux.

Ensuite, ce constat a également été observé pour des plaintes recevables : 272 usagers ont explicitement indiqué qu'il n'était pas évident d'introduire leur plainte en première ligne auprès de bpost. **Ceci signifie que sur un total de 3.849 dossiers de bpost recevables, dans 7% des dossiers, les usagers se plaignent également de l'inaccessibilité du service à la clientèle de bpost.**

Enfin, le nombre d'appels téléphoniques enregistrés par le Service de Médiation a également accusé une forte augmentation en 2018. C'est devenu à présent une tâche quotidienne pour nos gestionnaires de dossiers d'informer les usagers sur la manière de rentrer en contact téléphonique avec un collaborateur de bpost ou sur la meilleure manière de remplir le formulaire en ligne de l'entreprise postale qui leur permet de pouvoir exprimer leur souci.

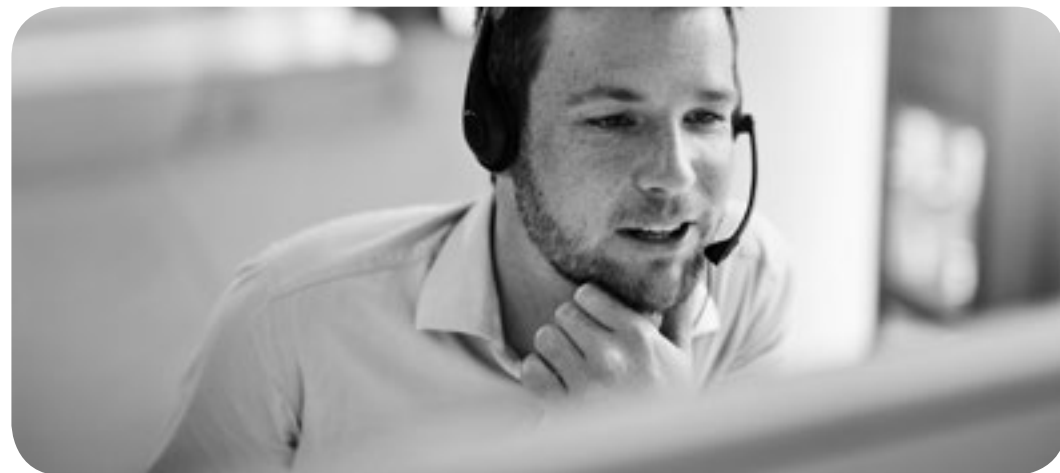
Le Service de Médiation se montre compréhensif lorsqu'il s'agit de réorganiser les services proposés par le service à la clientèle de bpost ainsi que lorsqu'il s'agit d'utiliser les nouvelles technologies afin d'améliorer le mode de gestion de l'entreprise et de réduire les coûts. Mais ces changements doivent avoir pour objectif principal l'augmentation de la qualité du service à la clientèle et non le démantèlement de celui-ci.

Nous souhaitons ajouter que l'automatisation des réponses données peut effectivement apporter une solution pour de nombreuses demandes d'information adressées par les clients. Toutefois, l'introduction d'une plainte revêt une tout autre

nature. Le destinataire ou l'expéditeur souhaite signaler un problème spécifique, s'attend à avoir une réponse adéquate à son souci spécifique suivie d'une enquête approfondie ainsi qu'une solution appropriée.

Le Service de Médiation souhaite signaler que le souci d'accessibilité du service à la clientèle de bpost a déjà fait l'objet d'un chapitre dans le Rapport Annuel de 2017 et lors de réunions de concertation avec l'entreprise postale. Lors de ces réunions, bpost nous a informés sur ses intentions et sur les efforts qu'elle souhaitait entreprendre pour élargir l'accessibilité du service à la clientèle de bpost en adaptant son formulaire en ligne et en introduisant de nouveaux outils technologiques comme par exemple les chatbots. L'afflux sans cesse croissant (également observé dans les premiers mois de 2019) de plaintes relatives à l'accessibilité nous convainc que bpost doit absolument considérer l'amélioration de l'accessibilité de son service comme une priorité absolue.

Sur base de l'afflux sans cesse croissant des plaintes entrantes, le Service de Médiation recommande à bpost avec insistance de rendre son service à la clientèle plus accessible de manière à ce que chaque usager ait l'opportunité de signaler un dysfonctionnement d'un service spécifique et d'obtenir une solution appropriée à la plainte introduite.



LA RESPONSABILITÉ DE BPOST

Le Service de Médiation réceptionne de manière régulière des plaintes et interrogations relatives à la responsabilité contractuelle de bpost vis-à-vis de l'expéditeur. Ces différentes questions sont reprises sous ce chapitre dans les lignes qui suivent. Le Service de Médiation entend approfondir ces thèmes par le biais du dialogue avec bpost en 2019.

ENVOIS ASSURÉS ET NON-ASSURÉS

“Le client a envoyé un document par voie recommandée qui a disparu. Le client ne savait pas que le contenu de l'envoi n'était pas assuré et a obtenu 39€ en guise d'indemnisation financière pour son préjudice. Le client nie avoir pris connaissance des Conditions Générales de bpost.”

bpost opère une distinction entre les envois assurés et les envois non-assurés. Dans le premier cas, le client reçoit, en cas de perte, avarie ou vol de l'envoi, une indemnisation financière équivalente à la valeur du contenu de l'envoi, dans le second cas, le client obtient, dans la plupart des cas et pour des envois nationaux¹⁴, une indemnisation financière correspondant exclusivement aux frais de port¹⁵. Dans de nombreux dossiers, l'entreprise postale va même se borner à envoyer une nouvelle étiquette d'envoi au lieu de virer le montant des frais de port sur le compte bancaire du client.

Le premier souci ici consiste en ce que le produit de base d'un envoi postal n'offre souvent aucun régime d'assurance et le deuxième souci est que la grande majorité des clients n'est pas informée de cet état de fait.

De nombreux clients mentionnent dans leur plainte qu'ils étaient surpris de n'obtenir qu'une étiquette d'envoi en guise d'indemnisation financière, en ajoutant qu'ils n'avaient ni pris connaissance ni accepté les Conditions Générales de l'entreprise postale. La question de l'opposabilité effective des Conditions Générales à la personne lésée se pose donc ici.

LACUNES JURIDIQUES DANS LE SYSTÈME D'INDEMNISATIONS DANS LE CADRE DU SERVICE POSTAL UNIVERSEL

“Le client a envoyé 41 plis par envoi recommandé contenant des écochèques. L'ensemble des envois a disparu dans le circuit postal.

L'expéditeur n'a obtenu que 39€ en guise d'indemnisation financière pour son préjudice.”

“Le client a envoyé un colis national avec bpost. Le colis disparaît lors de son traitement (la valeur du contenu est de 90€). L'expéditeur obtient en guise d'indemnisation financière une nouvelle étiquette d'envoi d'une valeur de 5.70€ ”

Pour ce qui concerne les envois internationaux, il y a un cadre légal qui règle tout préjudice découlant de la perte, de l'avarie et du retard (voir note de bas de page 14). Le législateur belge a également pris la décision d'appliquer une série de ces dispositions aux envois nationaux¹⁶, à l'exception “des transports postaux effectués dans le cadre d'un régime de service universel”¹⁷.

Il n'existe donc aucune disposition légale de compensation pour les envois postaux nationaux effectués dans le cadre d'un régime de service universel. La grande majorité de ces envois est traitée par bpost et de manière plus limitée par son concurrent TBC-Post. Pour les envois pour lesquels il n'existe pas de cadre légal de plafonnement de compensation financière, bpost rembourse, en cas de préjudice, exclusivement les frais de port ou le cas échéant fait parvenir au plaignant une étiquette d'envoi. Pour les envois recommandés nationaux, bpost rembourse un montant de 26€ (pour les envois recommandés administratifs) et de 39€ (pour tous les autres envois recommandés¹⁸). TBC-Post, qui traite principalement des envois recommandés administratifs, a fixé sa compensation financière à hauteur de 40€ par envoi¹⁹.

¹⁴ Il existe un cadre légal pour les régimes d'indemnisation, tels l'UPU Parcel Manual et l'UPU Postal Manual pour les envois internationaux qui relèvent du service postal universel, la convention CMR pour les colis et marchandises ne tombant pas sous le coup d'un traité postal et la Convention de Montréal et de Varsovie qui régissent le transport par voie aérienne.

¹⁵ Pour les envois recommandés, les montants sont en fonction de l'opérateur postal et du type d'envois recommandés : 39€, 26€ ou 40€.

Une première question pertinente serait de se demander dans quelle mesure un opérateur postal peut plafonner sa responsabilité financière à hauteur des frais d'envoi, à 39€ ou 40€, sans que cette décision ne découle d'une disposition légale. Le droit des consommateurs proscrit en effet les exonérations excessives et unilatérales de responsabilité contractuelle vis-à-vis des consommateurs²⁰. La loi postale en vigueur confirme que la prestation du service universel postal ne doit pas constituer une charge financière inéquitable sur le prestataire²¹. Etant donné qu'aucune des deux dispositions légales précitées ne décrit de manière claire la responsabilité de l'opérateur postal, il va de soi que les deux articles légaux doivent être confrontés afin de combler cette lacune. Il ne revient pas au Service de Médiation de chiffrer cette responsabilité ou charge financière raisonnable, mais force est de constater que le législateur a permis la formation d'un vide juridique et par conséquent laisse le champ libre aux opérateurs postaux d'imposer eux-mêmes les règles d'indemnisation. La question du respect de l'équilibre de ce système de compensation est donc tout à fait pertinente ici.

L'ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Outre l'importance des indemnisations proposées, se pose également une deuxième question pertinente : à quel moment le client doit-il prendre connaissance et accepter les Conditions Générales qui lui sont opposables? La jurisprudence sur la question s'accorde sur cette double obligation²² afin de permettre l'opposabilité des Conditions Générales au consommateur. Toutefois, la législation postale semble s'écarter de cette règle générale. Ainsi, le prestataire du service universel postal a l'obligation de mettre les Conditions Générales à disposition des clients sur son site internet ainsi que dans les bureaux de poste²³. La loi postale précédente – qui était en vigueur avant que la

Déclaration de l'expéditeur :

“3 mois sont passés et après avoir introduit de nombreuses plaintes on m'annonce qu'on va me payer 94€ en prenant soin d'ajouter les Conditions Générales sur lesquelles l'opérateur postal se base pour calculer l'indemnisation financière proposée. Les Conditions Générales ne m'ont pas été communiquées au point poste de bpost et ne sont par ailleurs pas facilement disponibles. Très agréable d'obtenir une telle information après la perte d'un colis...”

présente loi soit d'application depuis le début de l'année 2018 – imposait cette obligation à tous les opérateurs postaux. La nouvelle loi postale l'impose uniquement au prestataire du service universel postal²⁴. Et l'obligation de publication des Conditions Générales au Moniteur Belge a également été levée²⁵.

Le Service de Médiation se pose la question de savoir si le fait de rendre les Conditions Générales accessibles au bureau de poste ou sur le site internet décharge l'opérateur postal de ses obligations légales découlant du droit des consommateurs et des principes généraux de droit. bpost a toujours estimé, dans le cadre des dossiers individuels, que les dispositions prévues dans la législation postale étaient suffisantes pour rendre les Conditions Générales opposables au client et que par conséquent les exigences plus contraignantes du droit des consommateurs ne s'imposent pas au prestataire du service universel postal. Une fois de plus, il ne revient pas au Service de Médiation de trancher mais il nous semble néanmoins évident que le respect des deux cadres légaux (la législation postale et le droit des consommateurs) doit être imposé au prestataire du service universel.

QU'EN-EST-IL DES ERREURS DE L'OUTIL DE SUIVI NUMÉRIQUE ?

“Le destinataire d'un colis en provenance d'Italie n'est pas indemnisé par l'expéditeur car l'outil de suivi numérique de bpost renseigne le colis comme ayant été distribué. L'enquête a néanmoins permis de déterminer qu'il y a un doute concernant la distribution effective du colis.”

Un opérateur postal qui traite un colis dans le contexte du commerce en ligne renvoie l'acheteur lésé pour une éventuelle indemnisation à l'expéditeur (le vendeur). Cette position est conforme aux dispositions en vigueur dans la législation du droit des consommateurs qui stipule que le vendeur endosse la responsabilité de la livraison à bon port de l'article acheté par le consommateur²⁶. Nous constatons néanmoins dans la pratique qu'un nombre considérable de vendeurs refusent d'envoyer un article de remplacement ou d'effectuer un remboursement lorsque l'envoi est renseigné, de manière erronée, comme étant distribué sur le système de suivi numérique de l'opérateur postal.

Les enquêtes démontrent qu'un grand nombre d'utilisateurs se plaignent de colis ayant été distribués à une adresse erronée, remis à un destinataire non autorisé (lorsqu'il s'agit de colis recommandés) ou de ce que l'enquête en première ligne n'a pas pu déterminer ce qu'il s'était réellement passé. Dans la pratique, ces envois maintiennent leur statut de « colis distribué » dans l'outil de suivi numérique. bpost se défend en arguant d'une limitation de ses responsabilités lorsque des fautes sont présentes dans son système de suivi numérique et en indiquant, dans ses Conditions Générales, que l'information renseignée sur le système est transmise à l'utilisateur « à titre purement indicatif²⁷ ». bpost n'effectue donc aucune indemnisation

lorsque la personne lésée n'obtient pas d'article de remplacement ou de remboursement pour cette raison et ne modifie pas non plus systématiquement le statut du colis sur l'outil de suivi numérique.

La personne lésée se retrouve désemparée aussi bien face au vendeur qui est, selon les règles en vigueur du droit des consommateurs, responsable pour la livraison à bon port de l'article concerné, que face à l'opérateur postal qui ne corrige pas systématiquement le statut erroné du colis renseigné dans l'outil de suivi numérique.

Nous en concluons qu'une réglementation plus claire (et en particulier un arrêté d'exécution qui rassemblerait le plafonnement des responsabilités pour tout envoi postal) permettrait de supprimer les incertitudes juridiques tant à l'adresse du consommateur que de l'opérateur postal.

¹⁶ Article 51 §1 de la Loi du 15 juillet 2013 relative au transport de marchandises par route et portant exécution du Règlement (CE) n° 1071/2009 du Parlement européen et du Conseil du 21 octobre 2009 établissant des règles communes sur les conditions à respecter pour exercer la profession de transporteur par route, et abrogeant la Directive 96/26/CE du Conseil et portant exécution du Règlement (CE) n° 1072/2009 du Parlement européen et du Conseil du 21 octobre 2009 établissant des règles communes pour l'accès au marché du transport international de marchandises par route.

¹⁷ Article 51 §3 de la Loi du 15 juillet 2013 relative au transport de marchandises par route.

¹⁸ Conditions Générales en Matière d'Offres de Service de bpost en 2018.

http://www.bpost.be/sites/default/files/pagina/GTC_bpost_FR_2018_WEB.pdf

Conditions Générales en Matière d'Offres de Service de bpost en 2019.

http://www.bpost.be/sites/default/files/free_form/GTC_Inzake_dienstverlening_FR_2019_HR_WEB.pdf

¹⁹ Ce régime de compensation financière n'est, à notre connaissance, pas mentionné sur le site internet de l'opérateur postal.

²⁰ Code de Droit Economique, Livre VI, article 83, 13° et 30.

²¹ Article 23 de la Loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux.

²² Le consommateur doit avoir eu l'opportunité de lire et d'accepter les Conditions Générales.

²³ Article 11 §2 de la Loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux.

²⁴ (Obligation levée) Article 148bis §2 de la Loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

²⁵ (Obligation levée) Article 144 de la Loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

²⁶ Néanmoins, cette règle n'est d'application que lorsque la transaction s'effectue entre un consommateur particulier et un vendeur professionnel. Le droit des consommateurs n'est pas applicable lors d'une vente entre particuliers pour des biens de seconde main et dans ce cas, la personne lésée est intégralement tributaire du bon vouloir de l'entreprise postale pour une éventuelle indemnisation.²⁷ Conditions générales relatives au service de Track and Trace en ligne de bpost :

https://www.bpost.be/site/fr/docs/conditions/Conditions_g_n_rales_2011_FR.pdf

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 1991²⁸, et compétent, depuis février 2007²⁹, pour toutes les entreprises du secteur postal actives sur le territoire belge.

En sa qualité d'instance de recours, le Service de Médiation doit examiner toutes les plaintes des utilisateurs ayant traité³⁰ :

- a) Aux activités de bpost, à l'exception des :
- Plaintes qui relèvent de la compétence d'une autre commission sectorielle indépendante des litiges ou d'un autre médiateur indépendant ;
 - 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 a été conclue et qui garantit non seulement le bon fonctionnement mais aussi l'indépendance du service. **Le Service de Médiation dispose d'un cadre de personnel de 14 gestionnaires de dossiers et de 2 médiateurs.**

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal est financé 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

	2018	2017	2016
BUDGET TOTAL	€2 248 900	€2 389 500	€2 184 800
PERSONNEL	€1 725 300	€1 775 900	€1 581 100
FRAIS DE FONCTIONNEMENT	€388 600	€418 700	€518 000
INVESTISSEMENTS	€135 000	€195 000	€85 000

ÉVOLUTION DES DÉPENSES

	2018	2017	2016
BUDGET TOTAL	€1 790 110	€1 919 026	€1 718 206
PERSONNEL	€1 656 506	€1 655 080	€1 415 758
FRAIS DE FONCTIONNEMENT	€133 371	€173 720	€300 434
INVESTISSEMENTS	€233	€90 226	€2.014

²⁸ Article 43ter, §1 de la Loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

²⁹ 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.

³⁰ Article 43ter, §3 de la Loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques.

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.

Chatbot : aussi appelé « agent conversationnel » est un programme informatique capable de simuler une conversation avec un ou plusieurs humains par échange vocal ou textuel.

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 suivi numérique 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 code à barres.

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

Graphique : Graphic Design Slangen
www.graphicdesignslangen.com

S M S P O M P S

SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL
OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR