

A black and white photograph of a man with a beard, smiling, wearing a plaid shirt. He is holding a dark folder or envelope. The image is framed by a thin orange border.

S M S P O M P S

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

**20
19**



www.smspo.be

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

Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 4,
1000 Bruxelles

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

Notre service est joignable par téléphone de 9 h à 16h.
Il est également ouvert 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 LES DEMANDES DE MÉDIATION : CHIFFRES-CLÉS

- Les dossiers de demandes de médiation recevables et non-recevables
- L'évolution du nombre de dossiers de médiation
- Le profil des usagers postaux faisant appel au Service de Médiation pour le Secteur Postal

15 LES PLAINTES RECEVABLES : CHIFFRES-CLÉS

- Les plaintes recevables par catégorie
- Les plaintes recevables par entreprise
- Les résultats des plaintes recevables clôturées

22 LES COLIS : ANALYSE ET RECOMMANDATIONS

- En chiffres
- Les colis perdus
- La distribution des colis
- Les colis d'autres entreprises postales injectés par erreur dans le circuit postal de bpost
- Le dédouanement des colis
- Les colis en provenance de pays hors Union Européenne dans le contexte du commerce en ligne

30 LE COURRIER POSTAL : ANALYSE ET RECOMMANDATIONS

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

36 LA RELATION ENTRE L'USAGER POSTAL ET L'ENTREPRISE : ANALYSE ET RECOMMANDATIONS

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

41 LES TENDANCES

- Le commerce en ligne et le droit de la consommation
- La responsabilité des plateformes en ligne
- Les envois retournés : suivi et responsabilité

46 LE SERVICE DE MÉDIATION

50 LEXIQUE

AVANT-PROPOS

En 2019, le Service de Médiation pour le Secteur Postal a enregistré 8.520 demandes de médiation relatives à un litige entre un usager postal et une entreprise postale. Nous verrons dans ce rapport que les dossiers de médiation gagnent en complexité en raison de l'évolution de certaines tendances du secteur. Le fait d'avoir trois interlocuteurs dans un envoi est propre au secteur postal : nous y retrouvons en effet l'expéditeur, le destinataire et l'entreprise postale.

Pour ce qui concerne le courrier postal, qu'il s'agisse de l'envoi d'une lettre, de la distribution de la presse quotidienne, de magazines périodiques ou enfin de l'utilisation d'un envoi recommandé pour faire parvenir des documents revêtant une importance particulière, le secteur reste clairement dominé par bpost. Les expéditeurs et les destinataires s'attendent dès lors à une offre de services de qualité de la part de cette dernière. A cet égard, le nombre de demandes de médiation relatives au courrier postal est en forte diminution en 2019 par rapport aux années précédentes. Cette évolution est clairement en phase avec le volume décroissant de courriers en circulation.

L'existence d'une relation triangulaire entre l'expéditeur, le destinataire et l'opérateur postal dans le contexte du transport de colis représente sans nul doute un défi de taille. C'est l'expéditeur qui, habituellement, choisit l'opérateur postal et la formule d'envoi. Cette dernière peut varier en termes de traçabilité, de délais d'acheminement, de mode de distribution, d'assurance contre les divers risques, ... : des éléments qui

sont d'une importance capitale pour le consommateur final, et ceci à plus forte raison lorsqu'un souci se présente lors de l'envoi de son colis. Il n'est pas chose aisée, à cet égard, de déterminer la manière dont la communication doit se dérouler entre les parties et de pointer les responsabilités respectives en cas de problème. Dans les dossiers relatifs aux envois de commerce en ligne (72% des dossiers recevables relatifs aux colis) c'est bien le droit à la consommation et la législation postale qui servent de cadre juridique ce qui, dans certains dossiers, ne facilite pas les choses. Ainsi, une série de questions surviennent de manière régulière dans le cadre des dossiers de médiation : *Comment un destinataire peut-il apporter la preuve à son expéditeur/entreprise de commerce en ligne qu'un colis ne lui est pas parvenu alors que l'outil de suivi numérique indique que le colis concerné a été distribué ? Qui est l'expéditeur, qui est le destinataire lors d'un "envoi retourné" (élément important lors de la détermination des responsabilités en cas de soucis) ? Quel est le niveau de responsabilité qu'un transporteur doit endosser vis-à-vis d'un destinataire lors de problèmes récurrents de distribution à l'adresse de ce dernier ?*

Le nombre sans cesse croissant de dossiers de médiation relatifs à un expéditeur situé hors de la zone de l'Union Européenne est particulièrement frappant en 2019. Le Service de Médiation pour le Secteur Postal constate que, dans ce type de litiges, il est plus difficile d'identifier la responsabilité des parties en présence et de rendre exécutoires les dispositions qui en découlent.

Enfin, le Service de Médiation pour le Secteur Postal constate l'arrivée de nouveaux acteurs dans le secteur postal : des plateformes agissant comme intermédiaires au nom d'une série d'opérateurs postaux, ou des entreprises qui proposent leurs produits et services par le biais d'un intermédiaire à leurs clients en ligne, ...

Les dossiers gagnent ainsi en complexité et la nécessité d'une harmonisation entre le droit à la consommation et la législation postale au niveau belge, européen et universel devient ainsi de plus en plus fondamentale.

Cela étant, le Service de Médiation pour le Secteur Postal, en sa qualité d'acteur impartial et indépendant, poursuivra sa mission : analyser les tendances du secteur et traiter les dossiers de médiation individuels afin de maintenir ou de rétablir la confiance entre l'expéditeur, le destinataire et l'opérateur postal.

Katelijne Exelmans et Paul De Maeyer



L'ÉQUIPE DU SERVICE DE MÉDIATION



8.520 DEMANDES DE MÉDIATION EN 2019

3.614

DEMANDES DE MÉDIATION RECEVABLES

4.906

DEMANDES DE MÉDIATION NON-RECEVABLES

PLAINTES RECEVABLES *



4.436
PLAINTES RELATIVES AUX COLIS



2.700
PLAINTES RELATIVES AU COURRIER POSTAL



2.741
PLAINTES RELATIVES À LA RELATION ENTRE L'USAGER POSTAL ET L'ENTREPRISE



221
DIVERS

10.098 NOUVELLES PLAINTES RECEVABLES À TRAITER EN 2019

+ 2.630 PLAINTES REPORTÉES DE 2018 À 2019

12.728
PLAINTES À TRAITER EN 2019

11.308 PLAINTES CLÔTURÉES EN 2019

1.420 PLAINTES REPORTÉES À 2020

* Chaque plainte est codifiée sur la base de la norme CEN 14012 et doit être enregistrée selon cette dernière. Une seule demande de médiation peut, dès lors, comporter plusieurs plaintes pour autant que le plaignant le mentionne explicitement dans sa demande. Il y a, en moyenne, 3 plaintes par demande de médiation.



LES DEMANDES DE MÉDIATION : CHIFFRES-CLÉS

LES DOSSIERS DE DEMANDES 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'arriver ainsi à conclure un règlement à l'amiable. A cet égard, le Service de Médiation a réceptionné, en 2019, **8.520 demandes de médiation**.

Après analyse de ces demandes, il ressort que **3.614 d'entre elles ont été jugées recevables pour traitement au sein du Service de Médiation**, ce qui signifie que 42% des demandes introduites ont fait l'objet d'une enquête. L'analyse et les recommandations présentées dans le cadre de ce rapport s'inspirent du contenu de ces **3.614 dossiers de médiation recevables**.

Les autres demandes de médiation (**4.906 dossiers**) ont, après analyse, été jugées non-recevables. La majorité de celles-ci 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. A cet égard, nous avons constaté, ces deux dernières années, que de nombreux plaignants introduisent d'abord leur plainte auprès du Service de Médiation pour le Secteur Postal sans pour autant avoir contacté l'opérateur postal. Cette évolution est principalement la conséquence d'un manque d'accessibilité des services à la clientèle de certaines entreprises postales. Nous consacrerons un chapitre spécifique à ce phénomène ultérieurement dans ce rapport.

Un dossier de médiation ne peut démarrer qu'à partir du moment où la demande a été introduite par voie écrite. La grande majorité des dossiers sont introduits directement auprès du Service de Médiation pour le Secteur Postal. Moins d'1% des dossiers nous parviennent par le biais d'un autre point d'entrée : nous avons reçu 45 plaintes via le Service de Médiation pour le Consommateur et seulement quelques-unes nous parviennent via Belmed, le Médiateur Fédéral, un médiateur régional ou communal.

Notre service est également accessible par téléphone afin de fournir des informations à tous les usagers postaux. En 2019, le Service de Médiation a traité **4.848 demandes d'informations par téléphone** ne concernant pas des dossiers en cours de traitement. A cet égard, l'augmentation de ce nombre de demandes est assez frappante : 3.518 en 2018 et 2.572 en 2017. Lors de l'entretien téléphonique, l'interlocuteur peut exposer son litige au gestionnaire de dossiers qui lui donnera les renseignements utiles concernant le mode de fonctionnement du secteur postal, ses droits et la procédure à suivre pour introduire sa plainte en première instance (auprès de l'entreprise postale) ou en deuxième instance (en recours auprès du Service de Médiation).

8.520

DEMANDES DE MÉDIATION

▶ 3.614

DOSSIERS RECEVABLES

▶ 4.906

DOSSIERS NON-RECEVABLES



87% PLAINTES PRÉMATURÉES

7% PLAINTES INCOMPLÈTES

4% PLAINTES HORS COMPÉTENCES

1% DEMANDES DE RENSEIGNEMENT

1% PLAINTES ANONYMES, VEXATOIRES
OU HORS DÉLAI

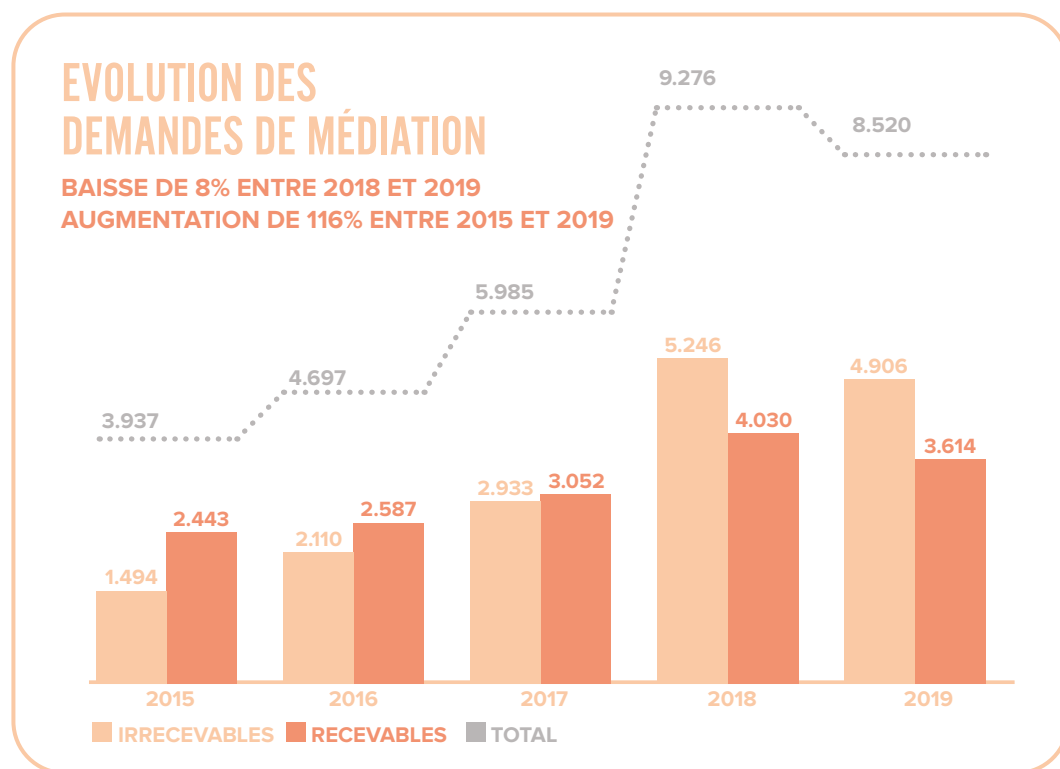
EVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS DE MÉDIATION ¹

Le nombre de demandes de médiation est en constante augmentation depuis la création du Service de Médiation pour le Secteur Postal en 1993. Ces dernières années ont toutefois vu cette augmentation se renforcer. Ainsi, entre 2015 et 2018, le nombre de demandes de médiation a crû de 136%.

En 2019, par contre, le nombre de demandes de médiation est en recul de 8% par rapport à l'année précédente. Cette évolution recouvre d'une part une baisse conséquente des plaintes liées à la distribution du courrier postal (-27%) en phase avec le volume décroissant de

courriers en circulation, et d'autre part une baisse légère des plaintes relatives aux colis (-3%).

Le Service de Médiation enregistre, depuis 2018, un nombre plus important de dossiers non-recevables que de dossiers recevables. Cette tendance semble se confirmer en 2019. A cet égard, il est pertinent de garder à l'esprit que la mission principale du Médiateur est de veiller à obtenir un accord à l'amiable et non de renvoyer les plaintes prématurées (de première ligne) aux services à la clientèle des opérateurs postaux. L'augmentation croissante de ce type de plaintes est, il est vrai, interpellante.



¹ Les évolutions mentionnées dans ce rapport se rapportent à chaque fois aux différences enregistrées entre les chiffres de 2019 et ceux de 2018, sauf indication contraire explicite dans le texte.

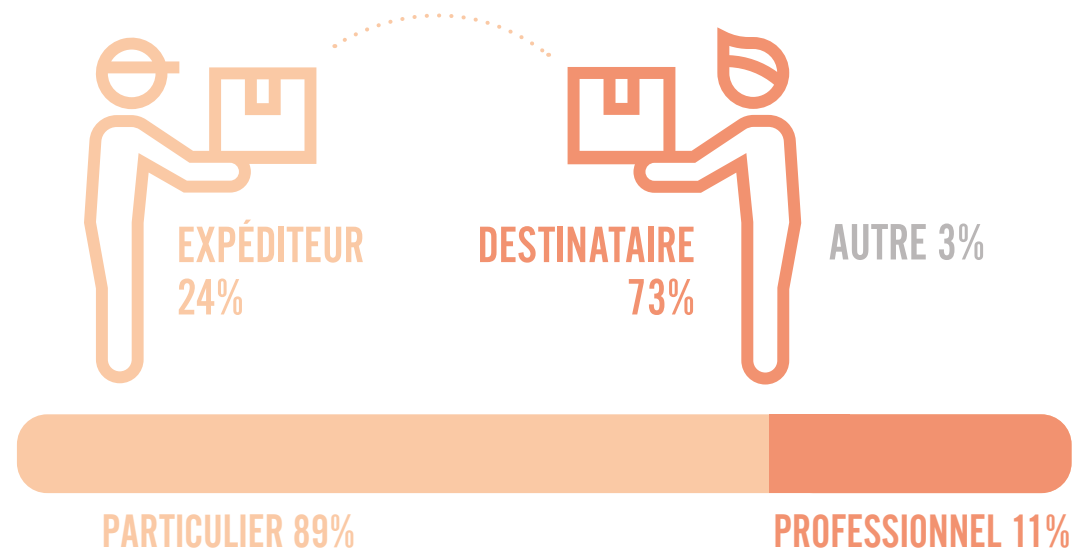
PROFIL DES PERSONNES AYANT RECOURS AU SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL

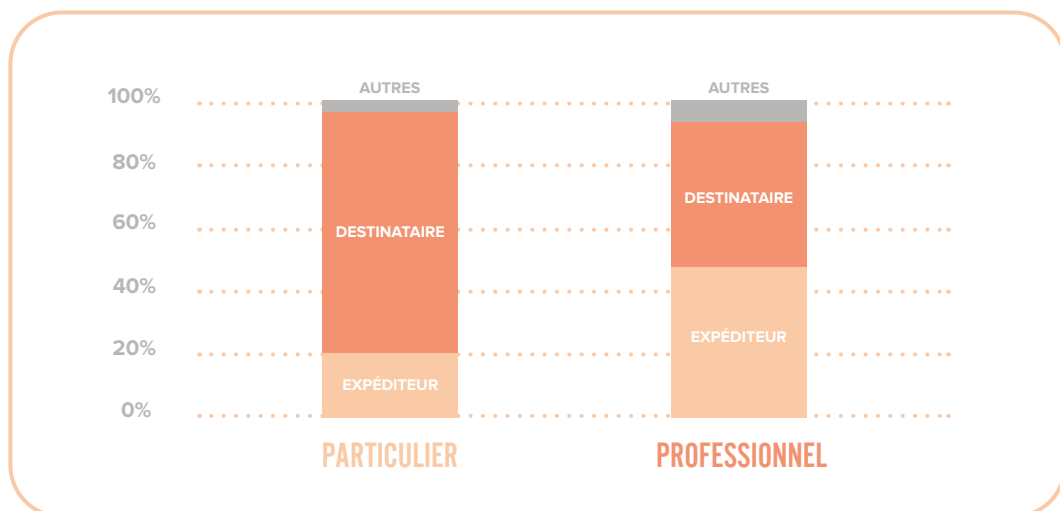
Toute personne privée ou morale utilisant des services proposés par une entreprise du secteur postal peut soumettre une demande de médiation auprès du Service de Médiation pour le Secteur Postal. **Le législateur belge et européen identifie l'utilisateur d'un service postal comme étant aussi bien l'expéditeur que le destinataire d'un envoi.** La dernière 'Loi relative aux services postaux' du 26 janvier 2018 confirme la définition d'un utilisateur des services postaux : *'toute personne physique ou morale bénéficiaire d'une prestation de service postal en tant qu'expéditeur ou destinataire.'*

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal enregistre principalement des plaintes en provenance de destinataires, soit 73% de toutes les demandes de médiation enregistrées en 2019. C'est en effet le destinataire qui, le premier, éprouve des difficultés lorsqu'il ne reçoit pas son colis, son courrier, une facture, un envoi recommandé, ... Le destinataire s'attend à ce que l'opérateur postal démarre une enquête pour retrouver l'envoi concerné

tout en souhaitant que des mesures adéquates soient prises afin d'éviter qu'un tel problème ne se reproduise à l'avenir. 24% des plaintes proviennent des expéditeurs. Enfin, les 3% restants proviennent de plaignants ayant fait appel aux autres services pris en charge par bpost : la poste financière, le service philatélie, ...

89% des demandes de médiation proviennent de particuliers. Ce sont les entreprises et les associations qui composent les 11% restants. Dans cette catégorie, nous retrouvons principalement les travailleurs indépendants, les professions libérales et les PME (destinataires et expéditeurs). Les entreprises de taille plus importante (gros expéditeurs) ont, la plupart du temps, un contrat taillé sur mesure et disposent souvent d'un contact au sein de l'entreprise qui veillera à soigner la qualité du service offert. Si plus de particuliers font appel au Service de Médiation pour le Secteur Postal en tant que destinataires, en revanche, on retrouvera davantage d'expéditeurs parmi les professionnels faisant appel à notre service.





La plus grande partie des dossiers sont introduits par des néerlandophones, à savoir 73%. Dans 25% des dossiers, la demande de médiation est introduite par un destinataire ou un expéditeur francophone. Enfin, 7 et 64 dossiers ont respectivement été introduits par des citoyens germanophones et anglophones en 2019.

NÉERLANDOPHONES 73%
FRANCOPHONES 25%
ANGLOPHONES 2%
GERMANOPHONES <1%



LES PLAINTES RECEVABLES – CHIFFRES-CLÉS

Chaque demande de médiation est codifiée sur la base de la norme européenne CEN 14012². Cela signifie que **chaque dossier peut comporter plusieurs plaintes si les clients mentionnent divers types de problèmes dans leur demande. Cette méthode de travail** permet au Service de Médiation pour le Secteur Postal d'avoir une vue globale des problèmes rencontrés par

les usagers dans le contexte d'un service effectué par une entreprise du secteur postal. Cette information peut également s'avérer intéressante pour le secteur postal afin d'améliorer le service à la clientèle.

En 2019, 3.614 demandes de médiation ont été déclarées recevables et ont fait l'objet d'une enquête. **Ces 3.614 dossiers ont généré 10.098 plaintes recevables.**



Déclaration d'un destinataire :

Je souhaite signaler deux problèmes. Je retrouve aujourd'hui dans ma boîte aux lettres un avis de passage pour un envoi recommandé ... qui ne m'est pas destiné! J'ai essayé de joindre, en vain, un représentant du service à la clientèle par téléphone pour signaler le problème, mais je n'ai eu droit qu'à un menu vocal préenregistré ne me permettant pas d'introduire une plainte ni de demander des renseignements. Le site internet ne permet pas, non plus, d'introduire une plainte en bonne et due forme.

² Article 43ter §4 de la Loi du 21 mars 1991 portant sur la réforme de certaines entreprises publiques économiques, en référence à la norme CEN.

LES PLAINTES RECEVABLES PAR CATÉGORIE

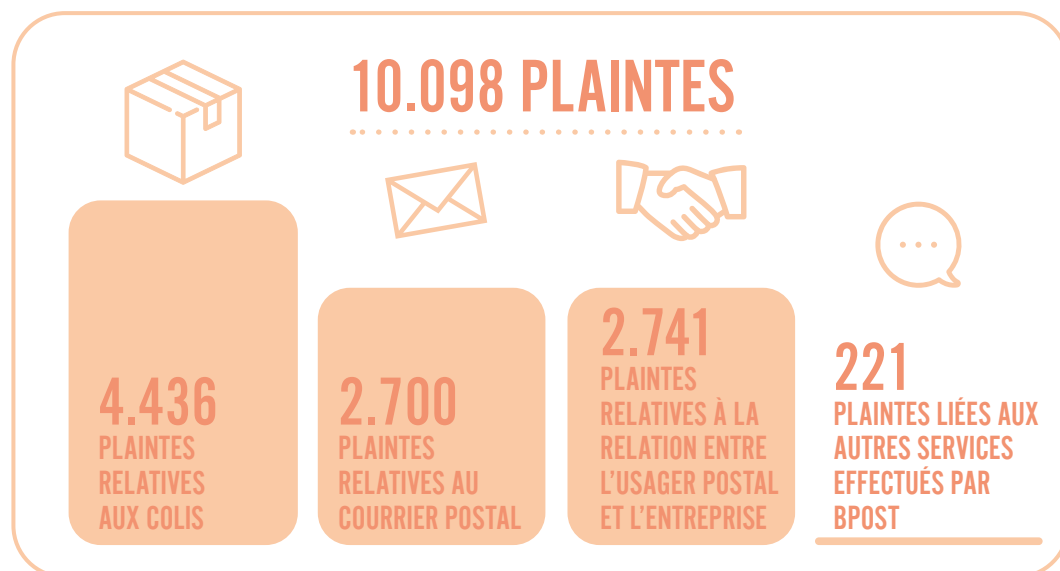
La proportion de plaintes **relatives aux colis postaux³ représente 44%**.

Le phénomène de baisse du volume de courrier ne surprend plus personne à présent. Le courrier postal désigne ici tous les envois distribués de manière quotidienne dans les boîtes aux lettres de chaque habitant : les lettres, les factures, les journaux, les périodiques et les imprimés adressés. Le Service de Médiation pour le Secteur Postal constate une baisse, entamée en 2018, du nombre de plaintes relatives au courrier postal. En 2019, notre service a enregistré **2.700 plaintes relatives au courrier postal, ce qui représente une proportion de 27%** sur le nombre total de plaintes recevables.

27% des plaintes concernent également la relation entre l'utilisateur postal et l'entreprise. Le Service de Médiation pour le Secteur Postal estime qu'il est important d'analyser plus en détail le nombre assez impressionnant de plaintes relatives à

cette relation. A cet égard, il est utile de préciser qu'un litige portant sur la relation entre les parties en présence n'est pas la raison principale pour laquelle une plainte est introduite auprès de notre service. En effet, ce n'est que lorsqu'aucune solution ou explication satisfaisante n'est apportée au problème par le service à la clientèle de l'opérateur postal que la frustration prend de l'ampleur chez le plaignant. L'entreprise manque alors une opportunité de rétablir la confiance du client. En outre, l'accès au service à la clientèle de certaines entreprises est parfois tellement sinueux que certains clients n'arrivent pas à trouver de réponses à leurs questions ou à leurs problèmes.

Le reste des plaintes concerne les autres services effectués par bpost tels que la poste financière, les tâches d'utilité publique, la distribution d'imprimés non adressés, ... Le Service de Médiation pour le Secteur Postal est en effet compétent pour toutes les activités de bpost en tant que prestataire public et universel.



³ Les envois recommandés à valeur commerciale sont repris dans la catégorie colis.

PLAINTES RECEVABLES PAR ENTREPRISE

Le tableau ci-dessous reprend la répartition du nombre de plaintes entre les différentes entreprises postales.

ENTREPRISES	COURRIER POSTAL	COLIS	RELATION ENTRE L'USAGER POSTAL ET L'ENTREPRISE		TOTAL
			AUTRES SERVICES BPOST	AUTRES SERVICES BPOST	
BPOST	2.620	4.063	2.569	221	9.473
POSTNL		130	38		168
DPD		70	44		114
TBC-POST	78		23		101
MONDIAL RELAY		71	23		94
UPS		29	15		44
KARIBOO		26	15		41
GLS		22	4		26
FEDEX/TNT		8	2		10
DHL EXPRESS		6	3		9
DYNALOGIC		4	2		6
DHL PARCEL		4	2		6
EASYPOST		1	1		4
DACHSER		2			2
TOTAAL	2.700	4.436	2.741	221	10.098

Nous constatons une baisse de 16% des plaintes attribuées à bpost par rapport à l'année précédente. C'est surtout dans la catégorie du courrier postal et des problèmes relationnels qui y sont liés que la baisse est la plus marquée. La catégorie relative aux colis enregistre également une baisse de l'ordre de 4%.

Si l'on considère la totalité des plaintes enregistrées, la proportion de plaintes attribuables à bpost reste très importante aussi bien en ce qui concerne les colis qu'en ce qui concerne le courrier postal. Les chiffres de bpost à l'égard de cette dernière catégorie ne surprennent pas

car l'opérateur postal n'avait en 2019 que TBC-Post pour seul concurrent à l'échelle nationale.

92% des plaintes relatives à l'envoi de colis sont attribuables à bpost (93% en 2018, 88% en 2017). PostNL, Mondial Relay et GLS ont vu leurs plaintes en seconde instance augmenter en 2019. Une baisse du nombre de plaintes est, cependant, constatée chez DHL Parcel et DPD. Les autres entreprises enregistrent un nombre limité de plaintes.

Il est important de préciser que comme le nombre de plaintes pour certaines entreprises est considérablement peu élevé, l'analyse de leur évolution doit être abordée avec une grande prudence.

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal ne peut pas apporter d'éclairage concluant sur la proportion toujours importante de plaintes relatives à l'envoi de colis chez bpost. Néanmoins, certains facteurs pourraient expliquer ce résultat :

- le statut d'opérateur postal historique et de prestataire universel bénéficiant d'un réseau étendu confère à bpost une présence et une notoriété considérable ;
- bpost demeure un acteur important de l'envoi de colis dans un contexte « B2C » et « C2C » en Belgique ;
- le nombre important d'achats effectués par les citoyens belges sur les plateformes de commerce en ligne chinoises. Une grande partie de ces colis aboutissent, en effet, dans le circuit postal du prestataire universel du pays destinataire. Une analyse effectuée par WIK-Consult à l'échelle européenne a pu démontrer par ailleurs que le service lié à l'envoi de tels colis a été jugé insatisfaisant par les acheteurs en ligne interrogés à ce sujet⁴;
- il n'est pas toujours de notoriété publique que le Service de Médiation pour le Secteur Postal est à présent compétent pour l'ensemble des entreprises postales actives en Belgique ;
- le nombre élevé de plaintes attribuables à bpost mettent en lumière des problèmes structurels qui seront abordés plus loin dans ce rapport.

⁴ 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.

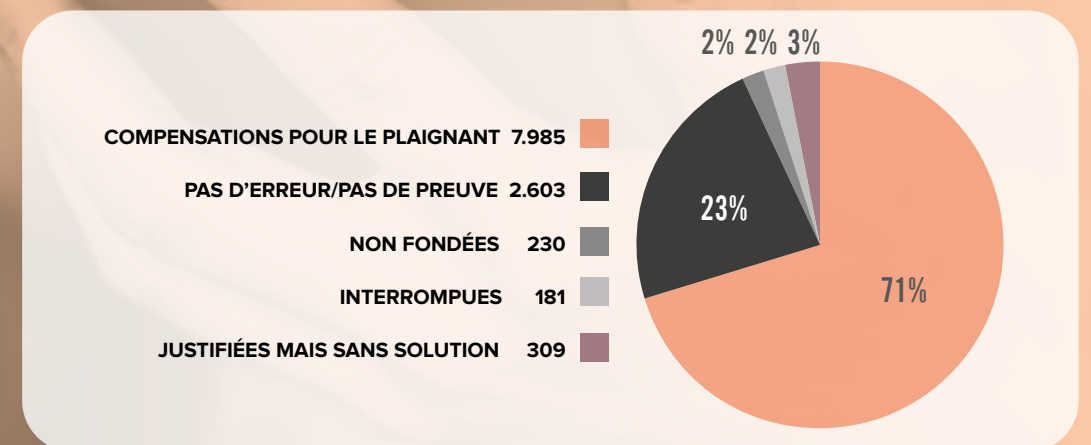
LES RÉSULTATS DES PLAINTES RECEVABLES CLÔTURÉES

LES PLAINTES RECEVABLES EN 2019



La mission principale du Service de Médiation pour le Secteur Postal consiste en l'atteinte d'un accord à l'amiable entre les parties prenantes à un litige postal. A cette fin, les gestionnaires de dossiers mènent une enquête sur base des faits et démarrent le processus de médiation entre les parties. **L'impartialité du Service de Médiation pour le Secteur Postal** est à cet égard un élément déterminant. En effet, si les parties ne parviennent pas à conclure un accord, le Service de Médiation pour le Secteur Postal se prononcera dans un cadre légal et, le cas échéant, sur la base des conditions générales de l'entreprise concernée. En outre, le Médiateur peut se prononcer sur la base de l'équité si ce dernier le juge utile.

89% des dossiers ont été clôturés à la date du 31 décembre 2019. **La durée moyenne de traitement d'un dossier est de 36 jours ouvrables** (contre 38 jours ouvrables en 2018). Les 11.308 plaintes concernées ont été clôturées de la manière suivante :



PROBLÈMES RÉSOLUS : COMPENSATION POUR LE CLIENT

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

En 2019, 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 23%. 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 2019, le Service de Médiation a clôturé 230 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

Réponse d'une entreprise postale :

Nous n'avons pas hélas pu déterminer la cause de la perte de l'envoi recommandé. Dans ce cas de figure, le client a en effet droit au dédommagement prévu dans le cadre de la responsabilité extracontractuelle. Le dédommagement se monte à 59,66€.

Réponse du Service de Médiation pour le Secteur Postal :

Le responsable du bureau de distribution effectue, à notre demande, un contrôle et vérifie si l'agent distributeur effectue son travail correctement.

Réponse d'une entreprise postale :

L'enquête a permis de déterminer que le coursier a suivi les consignes prévues par les conditions générales pour ce type de produit. Une signature pour réception est nécessaire dans ce cas de figure et le colis ne peut dès lors pas être déposé dans la boîte aux lettres.

du client. Cette catégorie comprend également les plaintes dans lesquelles le plaignant commet une fraude mais les cas sont rares. Dans d'autres cas, c'est un tiers qui est responsable : par exemple, un vol commis par une tierce personne après la distribution, un éditeur qui livre ses publications avec du retard ou en trop petites quantités, ...

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. 181 dossiers ont été clôturés de cette manière en 2019.

PLAINTES JUSTIFIÉES ET COMPRÉHENSIBLES MAIS SANS SOLUTION

En 2019, 309 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 éventuel dédommagement financier.

RECOMMANDATIONS

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal peut, s'il le souhaite, 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. Néanmoins, le Service de Médiation tentera toujours d'arriver à un accord pour toutes les plaintes individuelles grâce à un dialogue constructif entre les parties. C'est aussi en partie grâce à ce dialogue qu'aucune recommandation dans les dossiers individuels n'a été formulée au cours de l'année écoulée.

LES COLIS : ANALYSE ET RECOMMANDATIONS EN CHIFFRES

Les chiffres les plus récents publiés par l'IBPT nous apprennent que 19,5 colis sont envoyés par habitant et par an en Belgique⁵. La grande majorité des colis parcourent un trajet sans accroc depuis l'expéditeur jusqu'au destinataire (et parfois être renvoyé à l'expéditeur). Si malgré tout un problème se présente, l'utilisateur des services postaux peut s'adresser, en première instance, à l'opérateur postal. S'il n'est pas satisfait de la réponse obtenue ou de la solution proposée, il peut introduire son dossier auprès du Service de Médiation pour le Secteur Postal.

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal a enregistré, en 2019, **4.436 plaintes (4.562 en 2018) relatives à la distribution de colis**. Après une forte augmentation du nombre de plaintes relatives aux colis en 2018, nous constatons un phénomène de stabilisation en 2019.

Les colis disparus et les erreurs dans la distribution représentent près de la moitié des plaintes relatives aux colis enregistrées au sein du Service de Médiation pour le Secteur Postal.

Ce qui ressort particulièrement des chiffres en 2019, ce sont les 229 plaintes relatives à la qualité du traitement des colis internationaux par les agences en douane des opérateurs postaux. A titre comparatif, en 2018, il n'y avait que 40 plaintes liées à cette thématique.

Le traitement des plaintes individuelles permet au Service de Médiation pour le Secteur Postal d'identifier des problèmes structurels. Une analyse de ceux-ci, ainsi que des recommandations concrètes, compléteront ce chapitre. Et, étant donné

que 92% des plaintes relatives aux colis reviennent à bpost, les recommandations seront principalement adressées à cette entreprise postale.



COLIS	COLIS RECOM-MANDÉS	TOTAL	
1.072	147	1.219	DISPARITION
731	117	848	ERREUR DANS LA DISTRIBUTION
739	83	822	DEMANDE DE DÉDOMMAGEMENT
376	53	429	RETARD
294	58	352	SUIVI NUMÉRIQUE
204	25	229	DOUANE
198	22	220	RENOVI À L'EXPÉDITEUR
158	8	166	ENDOMMAGEMENT
55	6	61	TARIF, COÛT, FACTURATION
82	8	90	DIVERS
3.909	527	4.436	TOTAL

⁵ L'Observatoire du Marché des Activités Postales en Belgique pour 2018, p.34. Ce résultat regroupe tous les colis : colis nationaux, colis à destination et/ou en provenance de l'étranger, X2X.

LES COLIS PERDUS

En 2019, 1.219 cas de colis disparus ont été enregistrés par notre service. **27% de l'ensemble des plaintes relatives aux colis concernent des cas de disparition** (24% en 2018). 1.122 cas de disparition sont à mettre au compte de bpost. Il en va de même pour les autres opérateurs postaux où la raison principale pour déposer une plainte demeure la disparition d'un colis.

Le nombre élevé de plaintes relatives à la disparition de colis a de quoi surprendre alors que la technologie relative à leur suivi devient de plus en plus développée et performante.

Une enquête menée par le Service de Médiation pour le Secteur Postal engrangera dans certains cas des résultats : le colis égaré est retrouvé au sein d'un centre de tri, chez un voisin, au point de retrait postal, au sein de l'agence en douane, au service d'Épaves et Rebutis, ... pour être alors renvoyé au destinataire légitime.

Il arrive également que **le colis ne soit pas retrouvé et soit considéré comme perdu de manière définitive** sans que l'opérateur postal puisse déterminer la cause de la disparition. Le Service de Médiation pour le Secteur Postal déplore recevoir ce type de réponse de manière trop régulière. De même, l'usager des services postaux ne comprend pas non plus comment un colis peut disparaître sans laisser de traces.

La procédure de suivi numérique peut nous permettre d'expliquer en partie ce phénomène. Les expéditeurs ont, dans le secteur postal commercial, le choix entre plusieurs solutions d'envoi proposées par différents opérateurs postaux. Plusieurs critères distinguent les solutions proposées entre elles : la durée d'acheminement du colis, le suivi numérique, la couverture d'assurance de l'envoi, la réception contre signature, ... Ces choix ont évidemment une

influence sur le coût de l'envoi. Les solutions d'envoi moins onéreuses vont généralement de pair avec une indemnisation limitée en cas d'incident, une absence de traçabilité, ... A cet égard, le Service de Médiation pour le Secteur Postal partage volontiers l'incrédulité du client lorsque l'opérateur postal lui répond qu'aucune enquête n'est possible si le colis n'est pas traçable. La procédure suivie par un opérateur postal doit, en effet, pouvoir aboutir à un résultat concluant **et notamment localiser un colis ayant dévié de sa trajectoire prévue**. Et malgré l'existence de certains dispositifs chez bpost (tri manuel, l'existence d'un service d'Épaves et Rebutis, ...), ces derniers s'avèrent souvent insuffisants pour apporter une réponse de qualité aux enquêtes menées par le Service de Médiation pour le Secteur Postal.



Les colis traçables peuvent eux aussi disparaître dans le circuit postal sans laisser de trace et sans que l'opérateur postal puisse déterminer la cause de la perte du colis.

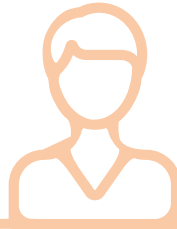
Des erreurs peuvent également se produire lors de la distribution des colis. Ainsi, de nombreux colis ne nécessitent pas une signature pour réception et peuvent directement être déposés dans la boîte aux lettres, ou remis à une personne présente à la même adresse, à un voisin, ... Les opérateurs postaux font à cet égard preuve de créativité afin de pouvoir distribuer un maximum de colis dès la première tentative. **Lorsque le destinataire affirme ne pas avoir reçu son colis, il ne peut pas apporter la preuve de sa bonne foi et l'opérateur postal ne peut pas apporter la preuve du contraire.**

Réponse d'un opérateur postal :

Les recherches n'ont hélas abouti à aucun résultat, nous devons considérer le colis comme définitivement perdu. Vous trouverez en pièce jointe une photo de l'envoi. Le client a reçu un dédommagement conforme aux Conditions Générales. Nous ne pouvons pas donner notre accord pour un dédommagement financier supérieur.

Déclaration d'un usager postal :

Aucune action n'a été entreprise pour le colis qui a été envoyé de manière conforme le 9 septembre. Apparemment, l'opérateur postal ne dispose d'aucune procédure permettant l'ouverture d'une enquête afin de retrouver le colis disparu. Pire, on en est très rapidement venu à la conclusion que le colis était perdu de manière définitive.



Le Service de Médiation pour le Secteur Postal recommande à bpost :

De mener des enquêtes spécifiques appropriées à l'égard de colis disparus dans son propre réseau et d'apporter les améliorations opérationnelles qui en découlent afin d'éradiquer la perte de colis.



LA DISTRIBUTION DES COLIS

Les facteurs et les coursiers s'engagent de manière quotidienne à distribuer des dizaines de milliers de colis à leurs destinataires et la grande majorité de ceux-ci est distribuée sans encombre.

Déclaration d'un destinataire :

Nous vous serions très reconnaissants de bien vouloir signaler à l'entreprise que nous sommes très satisfaits du service offert par cette dernière lors de la distribution des colis et du courrier tout au long de l'année. Notre facteur est toujours à l'heure et de bonne humeur et n'est jamais avare d'une note d'humour. Il est toujours disposé à rendre service pour autant que sa fonction le lui permette.

L'infrastructure du réseau de distribution et les ressources humaines représentent une composante fondamentale des investissements consentis par un opérateur postal. La distribution représente la dernière étape franchie par le colis dans le circuit postal, et lorsqu'un problème survient à ce stade, le destinataire et l'expéditeur arrivent à la même conclusion : l'envoi a échoué. En outre, la distribution demeure l'étape la plus visible pour le destinataire. L'outil de suivi numérique permet en effet à ce dernier de suivre la trajectoire ainsi que la date de distribution prévue de son colis. Les plaintes introduites au sein de notre service démontrent que de nombreux destinataires organisent leur emploi du temps afin d'être présents à leur domicile à la date de distribution prévue du colis.

Le nombre de plaintes relatives à l'avis de passage d'un colis remis par bpost (le

facteur ne sonne pas pour remettre le colis en mains propres) demeure toujours considérable en 2019. La procédure en vigueur chez bpost prévoit que le facteur sonne au domicile du destinataire lorsqu'un colis est trop volumineux pour être inséré dans la boîte aux lettres et/ou lorsqu'une signature ou un paiement est requis pour réception. Lorsque le destinataire n'est pas présent à son domicile, 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.

D'autres plaintes concernent **la distribution d'un colis à une adresse erronée, l'absence ou la non-conformité d'une signature pour les colis nécessitant une signature pour réception, les soucis liés aux préférences de livraison ou l'abandon sans surveillance d'un colis (sur le seuil de la porte, de manière visible au-dessus de la boîte aux lettres, dans le jardin, ...)**

La plainte la plus courante dans cette catégorie est relative aux **colis qui n'ont jamais fait l'objet d'une présentation à l'adresse du destinataire** (306 plaintes) : le facteur n'a pas sonné, ni laissé un avis de passage dans la boîte aux lettres. Dans le meilleur des cas, le destinataire est informé par courriel, par sms ou par l'outil de suivi numérique qu'un colis l'attend dans un point de retrait. Cependant, de nombreux plaignants se retrouvent devant le fait accompli : leur colis a été renvoyé à l'expéditeur (car il n'a pas été récupéré dans le délai prévu) sans pour autant avoir été informés au préalable du fait qu'un paquet les attendait au point de retrait.

L'opérateur postal et le client se rejoignent systématiquement sur un objectif : la réussite de la distribution du colis dès la première tentative. A cet égard, le Service de

Médiation pour le Secteur Postal apprécie les efforts entrepris par les opérateurs postaux dans la recherche de méthodes alternatives permettant de distribuer le colis au destinataire dès la première tentative de livraison. Mais jusqu'à un certain point. En effet, lorsqu'un destinataire n'a pas opté de manière claire pour une préférence de livraison alternative, il est fondamental que le colis soit distribué de manière correcte et sûre à l'adresse indiquée sur l'étiquette d'envoi. La loi prévoit d'ailleurs cette disposition de manière explicite⁶.

Déclaration d'un destinataire :

Un colis a, soi-disant, été présenté en date du 30.10.2019 à mon adresse. J'étais présent à cette date à mon domicile et peux, dès lors, affirmer que le facteur n'a ni sonné ni laissé d'avis de passage dans ma boîte aux lettres.

LES COLIS D'AUTRES ENTREPRISES POSTALES INJECTÉS PAR ERREUR DANS LE CIRCUIT DE BPOST

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal a enregistré, en début d'année, 30 plaintes pour le moins particulières. Il s'agissait ici de colis d'autres opérateurs postaux (DHL Parcel, DHL Express, UPS, GLS) qui s'étaient retrouvés, par erreur, dans le circuit de bpost pour ensuite disparaître sans laisser de traces.

Dans certains cas, il s'est avéré que l'expéditeur avait commis une erreur : il avait déposé son colis dans un point postal de bpost. Dans d'autres cas, le colis avait été déposé dans un point poste acceptant les colis des différents opérateurs postaux concernés. Dans chacun de ces dossiers,

Déclaration d'un destinataire :

Le lundi 21 octobre 2019, ma fille, à peine revenue de l'école, me signale qu'un recommandé qui m'était adressé était déposé devant la porte sur un pot de fleurs. L'envoi était endommagé.

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal recommande :

Lors d'une livraison à domicile, de distribuer le colis à l'adresse mentionnée sur l'étiquette d'envoi : dans la boîte aux lettres ou en le remettant directement au destinataire. Les modes de livraison alternatifs ne peuvent en aucun cas porter préjudice à la distribution correcte du colis. En outre, les droits de l'expéditeur et du destinataire doivent être garantis : le droit à l'ouverture d'une enquête et, le cas échéant, un dédommagement financier pour le préjudice subi.

le colis a bel et bien été scanné au titre de colis pouvant être accepté dans le réseau de bpost. Et c'est lors de leur trajet dans le circuit postal que ce dernier a disparu.

bpost a, en 2019, réagi avec équité dans le cadre du traitement de la plupart de ces dossiers et entrepris les démarches nécessaires afin de remettre les colis concernés aux opérateurs postaux légitimes.

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal maintiendra sa position à l'avenir : l'opérateur postal qui accepte un colis émanant d'un autre opérateur postal dans son réseau en endosse les responsabilités qui y sont liées.

LE DÉDOUANEMENT DES COLIS

229 plaintes relatives au dédouanement de colis en provenance de pays hors de l'Union Européenne ont été réceptionnées par notre service en 2019. 220 de ces plaintes sont attribuables à l'agence en douane de bpost. Par ailleurs, 121 plaintes relatives à la communication avec l'agence en douane de bpost ont été enregistrées.

La comptabilisation des frais de douanes, de la TVA et d'autres frais administratifs ne cessent de surprendre les clients depuis de nombreuses années. La plupart des commerces en ligne ne mentionnent d'ailleurs pas l'existence de ces coûts voire restent très approximatifs à leur égard. Il est dès lors impératif de bien informer le client potentiel et/ou le consommateur dès le départ.

Les plaintes attribuables à Fedex et TNT concernent exclusivement cette problématique de « dédouanement ». Les destinataires (particuliers) de ces deux entreprises sont surpris de recevoir des semaines voire même des mois après la livraison de leur colis une facture qui y est liée. Ils sont alors placés devant le fait accompli car ces derniers ont accepté la marchandise et ne peuvent, dès lors, plus refuser de payer les frais qui y sont afférents.

Pour ce qui concerne l'agence en douane de bpost, le Service de Médiation pour le Secteur Postal a enregistré **121 plaintes liées à la communication défailante relative au dédouanement des colis**. bpost demande quelquefois au destinataire/acheteur un complément d'information afin de pouvoir finaliser le dédouanement (la preuve de la valeur du contenu par exemple). Ce dernier peut envoyer ces renseignements par courrier postal ou par courriel à une adresse courriel spécifique. Le destinataire qui souhaite une révision du

calcul⁷ est également dirigé vers la même adresse courriel. Le colis est, quant à lui, conservé pour une durée de 30 jours au sein de l'agence en douane de bpost ou 15 jours au guichet du point de retrait. Et c'est ici que le bât blesse. Le destinataire reçoit une réponse automatisée lui signalant que sa demande sera traitée endéans les 10 jours qui suivent. Hélas, les plaignants qui s'adressent à notre service reçoivent parfois ce message une à plusieurs fois sans pour autant qu'un suivi ne lui soit donné. Les enquêtes menées par le Service de Médiation pour le Secteur Postal ont souvent démontré que le colis concerné, malgré les réponses transmises par courriel par le destinataire, est finalement renvoyé vers l'expéditeur.

Déclaration d'un destinataire :

Je voudrais savoir pourquoi je n'ai jamais reçu de réponse concernant le dédouanement de mes colis! On m'envoie à chaque fois un message accusant réception de mon courriel et m'annonçant une réponse endéans les 10 prochains jours. Pendant ce temps, mes colis ont été envoyés au mois d'août et je n'en ai plus de trace depuis.

La lenteur de traitement dans la procédure de dédouanement est un motif de plainte qui revient également régulièrement. Nous en avons relevé 91 en 2019. Les colis parviennent en Belgique en provenance du monde entier en l'espace de quelques jours et sont alors parfois coincés pendant 2 à 3 mois sur notre territoire. Certains dossiers ne sont débloqués qu'après notre

⁷ Il est possible d'effectuer une révision du calcul avant que le destinataire ne prenne possession du colis durant la période de conservation au point de retrait postal.

⁸ Parcel Post Compendium Online, Belgium, 30.10.2019, pp. 8-9.

⁶ Article 34 §1 et Article 4 de l'Arrêté Royal du 24 avril 2014 portant réglementation du service postal.

intervention. L'UPU⁸ prévoit néanmoins un délai de traitement de 96 heures afin de compléter le dossier lorsqu'il s'agit de colis qui sont sujets à une procédure de dédouanement et de 48 heures dans le cas contraire.

LES COLIS EN PROVENANCE DE PAYS HORS UNION EUROPÉENNE DANS LE CONTEXTE DU COMMERCE EN LIGNE

Sur un total de 4.436 plaintes relatives aux colis, 527 concernent des colis commerciaux parvenant à leurs destinataires par voie recommandée via le réseau de bpost. Les autres colis faisant l'objet d'une enquête par notre service sont principalement de nature commerciale. Les plaintes traitées par le Service de Médiation pour le Secteur Postal relatives aux colis commerciaux concernent, dans **72% des cas, un envoi dans le cadre d'une relation B2C, 22% dans le cadre d'une relation C2C et 6% une relation B2B (faisant référence ici au lien unissant le destinataire à l'expéditeur).**

Un peu plus de la moitié des plaintes (54%) concernent des colis internationaux. Ce qui frappe particulièrement ici, c'est la grande proportion de plaintes relatives à des envois en provenance de pays situés hors de l'Union Européenne.

Il s'agit principalement d'achats en ligne en provenance de pays asiatiques et plus précisément de Chine qui parviennent dans le circuit du prestataire universel en Belgique par le biais d'un envoi recommandé ou par le biais d'un envoi peu coûteux à partir du pays d'expédition.

Le nombre sans cesse croissant de marchandises envoyées à partir de la Chine est un phénomène qui s'étend à l'ensemble de l'Union Européenne. Un sondage mené auprès de consommateurs en Europe

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal recommande à bpost :
D'optimiser les canaux de communication de son agence en douane avec le destinataire et de se conformer aux délais de traitement prévus lors de la procédure de dédouanement des colis.

afin de déterminer le pays dans lequel ils ont effectué leur dernier achat en ligne a démontré que la Chine était un des pays les plus souvent cités. La Belgique se démarque quelque peu de cette tendance avec uniquement 10% des personnes sondées qui avaient effectué leur dernier achat en ligne en Chine (les Belges effectuent également beaucoup d'achats auprès des pays transfrontaliers). **L'augmentation du nombre d'achats en ligne de produits en provenance de Chine** se fait malgré tout également sentir dans notre pays. La qualité du service offert lors de la livraison de ces colis (en comparaison avec les produits achetés auprès de plateformes d'achat en ligne européennes) semble être moins appréciée par les acheteurs en ligne⁹.

Les produits disponibles sur les plateformes d'achats en ligne en Chine ou dans d'autres pays asiatiques sont très tentants pour les consommateurs principalement en raison de leur prix peu élevé. Toutefois, il subsiste pour ce type de transactions des risques lors du transport de la marchandise dont le client n'est pas informé ou qu'il sous-estime :

- Si un problème se présente lors de l'envoi de ce type de colis, le client peut introduire une enquête auprès de l'opérateur postal concerné. Cependant, l'expéditeur chinois opte souvent pour la formule d'envoi la moins

coûteuse dans le cadre de laquelle les administrations postales n'engagent aucune responsabilité en cas d'incident. Et par ailleurs, il est très difficile pour un client d'apporter la preuve qu'il n'a pas reçu son colis.

- Lorsque le colis ne parvient pas au destinataire ou lui parvient endommagé, le client (destinataire) doit s'adresser à son acheteur (expéditeur) afin de faire valoir ses droits à un dédommagement ou au remplacement de son colis. **Il est important de préciser ici que le droit des consommateurs qui protège les citoyens lors d'achats effectués en Europe** n'est en pratique pas exécutoire lorsqu'il s'agit d'achats effectués auprès de pays situés hors de l'Union Européenne. Le consommateur risque ainsi de perdre le montant engagé dans la transaction.

- Les erreurs commises lors du transport de colis donnent parfois lieu à un dédommagement du destinataire dans le cadre de la responsabilité extracontractuelle. Toutefois, les dédommagements postaux sont souvent moins élevés que les dédommagements prévus dans le droit de la consommation.

- Les clients sont parfois surpris lorsqu'ils doivent s'acquitter de frais de dédouanement qui sont parfois plus élevés que la valeur du produit acheté. De nombreux commerces en ligne sont à cet égard peu transparents voire même trompeurs. Certaines enquêtes ont démontré que certains clients pensent passer leur commande sur une plateforme d'achat en ligne (soi-disant) européenne alors qu'en réalité le colis est envoyé à partir d'un pays situé hors de l'Union Européenne.

- Ce type de colis est davantage sujet à une livraison erronée. Ainsi, certaines enquêtes ont pu démontrer que certains expéditeurs transmettaient le même numéro de suivi de colis à différents destinataires, que certains colis ne

quittent pas le pays où l'expédition a lieu ou que la valeur mentionnée sur l'étiquette d'envoi du colis ne correspond pas au montant renseigné sur la facture et cela afin d'éviter les frais de douane, ...

Outre le risque de recevoir des produits contrefaits, dangereux et sans tenir compte du lourd tribut climatique que le transport de ces produits peu onéreux implique, les achats sur les plateformes en ligne asiatiques augmentent le risque d'insatisfaction de l'internaute vis-à-vis du service postal.

Réponse d'une entreprise postale :

Il s'agit ici d'un envoi "Inbound" pour lequel la signature n'est pas requise pour réception. Les envois « Prime » ne sont pas remboursés.

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal recommande au consommateur :
De ne pas sous-estimer les risques inhérents à l'achat de produits sur des plateformes d'achat en ligne asiatiques et de bien s'informer avant d'effectuer un achat.

Ou, pour citer un de nos gestionnaires de dossiers : "Si une offre vous paraît trop belle pour être vraie, c'est que c'est effectivement le cas".



⁹ 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.

LE COURRIER POSTAL: ANALYSE ET RECOMMANDATIONS EN CHIFFRES

2.700 plaintes relatives à la distribution du courrier postal ont été introduites auprès du Service de Médiation pour le Secteur Postal en 2019. Ce chiffre représente une **baisse considérable de 27% par rapport à l'année précédente.** La baisse du nombre total de plaintes est également la conséquence du déclin du volume de courrier en circulation.

Si le nombre de plaintes relatives au courrier ordinaire et à la presse quotidienne accusent un net recul, force est de constater que le nombre de plaintes relatives aux envois recommandés reste relativement élevé. Les erreurs dans la distribution et la disparition de courrier demeurent les plaintes les plus fréquentes au sein de notre service.



FAUTE/ERREUR DANS LA DISTRIBUTION

DISPARITION

DEMANDE DE DÉDOMMAGEMENT

RETARD

DÉVIATION DE COURRIER CHANGEMENT D'ADRESSE

DISTRIBUTION INTERROMPUE

RENOVI A L'EXPÉDITEUR

AVARIE

DIVERS

TOTAL

	LETTRES	ENVOIS RECOMMANDÉS	PRESSE QUOTIDIENNE	PÉRIODIQUES	DIVERS	TOTAL
FAUTE/ERREUR DANS LA DISTRIBUTION	520	213	23	26	38	820
DISPARITION	454	213	42	108	0	817
DEMANDE DE DÉDOMMAGEMENT	138	95	3	6	8	250
RETARD	119	59	9	39	8	234
DÉVIATION DE COURRIER CHANGEMENT D'ADRESSE	135	17	1	8	0	161
DISTRIBUTION INTERROMPUE	104	0	0	0	12	116
RENOVI A L'EXPÉDITEUR	83	20	0	3	0	106
AVARIE	48	6	6	1	0	61
DIVERS	48	75	2	2	8	135
TOTAL	1.649	698	86	193	74	2.700

LA DISTRIBUTION DU COURRIER

Il est très frustrant pour les personnes qui font face à ce type de situation de devoir à chaque fois introduire une plainte pour finalement aboutir à une sensible amélioration mais qui ne sera que temporaire ou bien ne pas voir d'amélioration du tout. En outre, il est très laborieux d'introduire une plainte chez bpost en tant que destinataire, un aspect que nous aborderons dans le chapitre consacré à la relation entre l'entreprise et l'usager postal. Mais si celui-ci parvient malgré tout à introduire sa plainte, il recevra une réponse standardisée lui signalant que le bureau de distribution sera informé

intervertis de manière récurrente dans le bureau de distribution, une déviation de courrier ne fonctionnant qu'une fois sur deux, ... Après une enquête sur ce type de problèmes, bpost entreprend des démarches qui régularisent généralement la distribution du courrier.

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal en conclut que la procédure actuelle de traitement des plaintes chez bpost ne convient pas pour régler des problèmes de distribution récurrents.

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal recommande à bpost :

De procéder à une enquête approfondie lorsque des soucis de distribution du courrier récurrents et structurels surviennent, suivie de mesures appropriées durant une période jugée nécessaire afin de rétablir la qualité du service offert.

106 plaintes concernent du courrier qui n'a pas été distribué mais qui, selon le plaignant, a été renvoyé à tort vers l'expéditeur. Nous recevons également de manière croissante ce type de plaintes pour des colis. Pour le courrier, il s'agit principalement d'adresses manuscrites. Les enquêtes menées ont permis de démontrer que cela peut être la conséquence d'une distribution défailante. Les bureaux de distribution et les centres de tri renverront davantage les colis lorsque le libellé de l'adresse présente une erreur. C'est en effet la responsabilité de l'expéditeur d'écrire l'adresse correctement. Toutefois, dans de nombreux cas, il s'agit plus souvent d'une **légère erreur dans le libellé de l'adresse.** Le code postal n'est pas correct ou ne correspond pas au nom de la commune, un numéro de rue n'est pas clairement écrit,

Déclaration d'un destinataire :

Cela fait 8 ans que j'habite à cette adresse et je ne compte plus les plaintes que j'ai introduites. Lorsque c'est le facteur titulaire, il n'y a pas de soucis mais dès qu'il y a un remplaçant, c'est la catastrophe ! Cela fait 3 semaines que je n'ai plus reçu de courrier !!!

des faits. Le plaignant n'est toutefois pas tenu au fait des actions entreprises et ne voit pas d'amélioration dans la distribution de son courrier. Les clients persistants transmettent alors leur plainte au Service de Médiation pour le Secteur Postal et c'est souvent un problème structurel qui s'avère être la cause de la distribution défailante : une adresse utilisée par les destinataires ne correspondant pas à l'adresse postale connue chez bpost, une tournée pour laquelle des instructions spécifiques sont nécessaires pour les nouveaux facteurs, des numéros de boîtes manquants sur les boîtes aux lettres d'un immeuble à appartements, deux noms de rue sont

le libellé n'est pas conforme à la structure d'adresse réglementaire, ...

Lorsque les services de bpost se retrouvent face à une adresse incomplète, ils devraient être en mesure de pouvoir identifier le destinataire. Nous demandons dès lors à bpost de procéder à la distribution d'envois de ce type au prix d'un léger effort fourni au centre de tri ou, le cas échéant, au bureau de distribution. L'Arrêté Royal du 24 avril 2014¹⁰ prévoit d'ailleurs cette disposition de manière explicite.

La plupart des plaintes relatives à la distribution du courrier proviennent du destinataire, ce qui semble logique car c'est bien ce dernier 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 de ses courriers entrants. Il s'agit ici d'un service public universel auquel chaque citoyen belge a droit. **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 défectueuse. **Et ceci même dans un secteur caractérisé par le déclin du volume du courrier.**

LE COURRIER PERDU OU RETARDÉ

Le nombre de lettres envoyées en Belgique est en rapide déclin. **Ainsi, lorsque l'on fait appel au secteur postal pour transmettre un message par le biais d'un envoi (recommandé), il semble, au vu des plaintes traitées au sein de notre service, qu'il s'agit souvent de missives revêtant une grande importance** : une annonce officielle, un message personnel (un faire-part de décès, un faire-part de naissance, une carte d'anniversaire), des documents officiels, ...

817 plaintes concernent des envois postaux qui ne sont pas parvenus à leur destinataire tandis que 234 plaintes concernent des envois parvenus avec retard à leur destinataire. **Le courrier ordinaire ne laisse pas de trace dans le circuit postal de bpost**, et cela même si le courrier est affranchi d'un timbre Prior. Ceci signifie qu'une enquête dans ce type de plaintes ne produit que très rarement des résultats probants. En effet, bpost ne peut pas identifier la cause du retard d'un courrier ni localiser ce dernier. Il n'y a aucune trace de dépôt du courrier, ni de la distribution de celui-ci. L'expéditeur ne peut pas apporter la preuve qu'il a envoyé une lettre et le destinataire ne peut pas apporter la preuve qu'elle ne lui est pas parvenue. Et lorsqu'il s'agit de lettres importantes ou de documents personnels, cela peut s'avérer extrêmement préjudiciable pour l'expéditeur et/ou le destinataire.

Réponse d'un opérateur postal :

Il s'agit ici d'un courrier ordinaire non traçable. Le dépôt, le traitement ainsi que la distribution de ce courrier ne sont pas référencés et donc aucune enquête à son sujet n'est possible. Nous ne pouvons donc pas nous prononcer sur le fait qu'une erreur soit survenue.

Les faire-part de décès constituent un excellent exemple de ce cas de figure. En 2019, le Service de Médiation pour le Secteur Postal a enregistré **23 dossiers relatifs aux faire-part de décès** qui parviennent en retard au destinataire (parfois après la date des funérailles) ou de faire-part ne parvenant jamais au destinataire. Mais même s'il s'agit d'un nombre de dossiers limité, chacun de ceux-ci cause un préjudice important pour la famille concernée et peut impliquer un nombre considérable de destinataires.

Déclaration d'un expéditeur :

Nous souhaitons faire part de notre frustration par rapport au fait que 230 lettres de faire-part de décès, c'est-à-dire l'intégralité de l'envoi, ne sont pas parvenues à leurs destinataires.



¹⁰ Article 34 §3 de l'Arrêté Royal du 24 avril 2014 portant réglementation du service postal.



Le cinquième contrat de gestion conclu entre bpost et l'état belge le stipule clairement en son article 5.8 "bpost s'engage à continuer à rechercher les meilleurs moyens de privilégier la distribution des envois ayant trait à des événements familiaux." Une attention particulière est également apportée aux faire-part de décès dans les délais de livraison imposés à bpost : en effet, 95% des faire-part de décès doivent être distribués en J+1. Cette disposition ne peut pas être vérifiée car les faire-part de décès ne bénéficient pas d'un suivi autonome dans le circuit postal. **Le Service de Médiation pour le Secteur Postal signale cet état de fait depuis plusieurs années déjà et demande à bpost d'appliquer un code permettant la traçabilité des faire-part de décès affranchis d'un timbre spécifique de deuil PRIOR.** De cette manière, il est plus aisé de localiser voire même de faire parvenir l'envoi lorsqu'une plainte est introduite à son sujet. Il sera ainsi possible de pouvoir identifier à quelle étape la procédure a fait défaut afin d'en informer et de dédommager la famille concernée et d'entreprendre les démarches opérationnelles pour éviter que ce type de problèmes ne se reproduisent à l'avenir. C'est d'ailleurs ce que la majorité des plaignants nous demandent à ce sujet : une adaptation du réseau postal afin d'éviter que d'autres familles ne se retrouvent dans la même situation.

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal suggère à l'IBPT d'inclure le critère des délais de livraison des faire-part de décès dans l'instrument de contrôle des normes de qualités du service de bpost.

Le fait que ces plaintes proviennent exclusivement de Flandre reste un mystère pour bpost ainsi que pour notre service. C'est d'ailleurs un organisme néerlandophone, Uitvaartunie Vlaanderen, qui a rencontré bpost en octobre 2019 afin d'aborder la problématique et d'y apporter des solutions. Le nouveau modèle de distribution de bpost, en vigueur à partir du mois de mars 2020, apportera peut-être une solution définitive à ce problème.

LES ENVOIS RECOMMANDÉS

Une plainte sur quatre relative au courrier postal concerne l'envoi recommandé. Il s'agit ici d'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 ou de son mandataire moyennant vérification de l'identité de la personne qui le réceptionne.

Ces dispositions sont en définitive les raisons pour lesquelles un expéditeur choisira plutôt l'envoi recommandé, pour lequel les frais d'envois sont plus élevés, pour envoyer des documents importants. Le destinataire a d'ailleurs, lui aussi, tout intérêt à ce que ces missives fondamentales lui parviennent dans les meilleures conditions.

En 2019, 213 plaintes relatives à la disparition d'un envoi recommandé et 213 plaintes relatives aux erreurs dans la distribution d'un envoi recommandé ont été introduites auprès du Service de Médiation pour le Secteur Postal. Les plaintes relatives à la distribution de ce type d'envois concernent le non-respect des procédures d'usage : **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, distribution à une adresse erronée/au mauvais destinataire, ...**

Il semblerait que les envois recommandés traditionnels fassent de plus en plus l'objet d'erreur et de négligence lors de leur distribution. En effet, le fait que des entreprises de commerce en ligne chinois privilégient le circuit postal des envois recommandés pour faire parvenir leurs produits aux consommateurs belges **augmente considérablement le volume des envois de l'espèce dans le circuit et tend à banaliser le traitement des recommandés.**

Réponse du Service de Médiation pour le Secteur Postal :

L'analyse des deux signatures a permis de démontrer que l'envoi recommandé n'a pas été signé par l'ayant-droit. Nous considérons dès lors l'envoi comme perdu.

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal 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 de l'ayant-droit et de veiller à ce que l'identité de cette personne soit formellement vérifiée.

LA RELATION ENTRE L'USAGER POSTAL ET L'ENTREPRISE : ANALYSE ET RECOMMANDATIONS

EN CHIFFRES

Une demande de médiation introduite auprès du Service de Médiation pour le Secteur Postal comporte souvent deux éléments : d'une part une plainte relative à un envoi postal et d'autre part une plainte relative à la frustration ressentie par l'utilisateur des services postaux lors de son contact avec l'entreprise postale. 2.741 plaintes nous sont parvenues à cet égard en 2019.

2.030 plaintes concernent la manière dont l'entreprise postale a abordé le dossier de plainte : des plaignants qui déplorent l'inaccessibilité du service à la clientèle, des usagers qui reçoivent une information incorrecte ou insuffisante, des clients qui ne reçoivent pas de solution adéquate au problème rencontré ou qui reçoivent une réponse standardisée ou automatisée les renvoyant vers l'expéditeur de l'envoi. Le fait de ne pas tenir le client informé du traitement de son dossier de plainte constitue également une expérience désagréable. Surtout lorsque l'entreprise concernée a promis au client qu'elle allait le recontacter (516 plaintes).

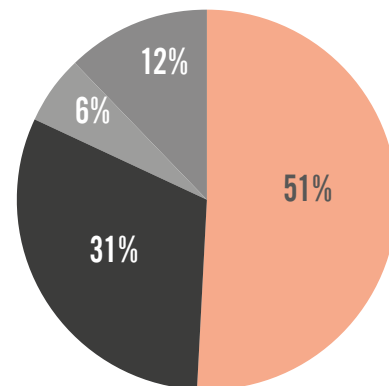
Le nombre élevé de ce type de plaintes n'est en soi pas surprenant étant donné qu'un dossier est transmis au Service de Médiation pour le Secteur Postal lorsque le client n'a pas reçu de réponse ou qu'il n'est pas satisfait de la solution apportée par l'entreprise postale. Il est toutefois important de souligner que notre service n'enregistrera une plainte comme telle que si le plaignant en fait explicitement mention. Ceci signifie également que le fait d'investir dans un service à la clientèle performant entraînera nécessairement une baisse du nombre de plaintes en seconde ligne. En outre, ce faisant, l'entreprise investira tout naturellement dans le maintien et/ou le rétablissement de la confiance du client.

Déclaration d'un usager postal :

J'en ai déjà, à plusieurs reprises, informé le service à la clientèle. On a promis qu'on allait me donner un feedback mais je n'ai jamais reçu de réponse.

2.741 PLAINTES RELATIVES
A LA RELATION ENTRE L'USAGER
POSTAL ET L'ENTREPRISE

1.387 TRAITEMENT DE LA RÉCLAMATION
848 INFORMATION/COMMUNICATION
166 COMPORTEMENT
340 ACCESSIBILITÉ



LES DROITS DU DESTINATAIRE

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal insiste depuis plusieurs années sur les droits du destinataire à l'ouverture d'une enquête auprès des entreprises postales, comme le stipulent à cet égard les législations belge et européenne. Nous maintenons notre position à ce sujet et répétons cette recommandation en 2019.

En 2019, le Service de Médiation pour le Secteur Postal a enregistré 371 plaintes relatives au renvoi du destinataire vers son expéditeur sans enquête préalable, 353 de ces plaintes étant attribuables à bpost. Il s'agit ici principalement d'achats en ligne nationaux et internationaux.

Le destinataire qui introduit une plainte chez bpost relative à la disparition ou l'endommagement d'un colis recevra une réponse automatisée l'enjoignant à s'adresser à l'expéditeur de son colis en guise de traitement de sa plainte. Aucune

recherche du colis n'est dès lors prévue dans le réseau de bpost en première instance.

Ce qui peut mener à des situations absurdes dans le cadre d'achats en ligne internationaux. Un destinataire doit donc prendre contact avec son expéditeur à l'étranger alors que l'outil de suivi numérique indique que le colis est coincé dans un centre de tri en Belgique ou qu'il est arrivé endommagé chez le destinataire.

En outre, c'est bien à l'entreprise de commerce en ligne qu'il revient de dédommager son client en vertu des dispositions légales relevant du droit de la consommation si un problème devait survenir lors de l'envoi du colis. Par ailleurs, le dédommagement offert par le vendeur (expéditeur) sera souvent plus avantageux qu'un éventuel dédommagement postal mais cela ne vaut pas pour autant dire qu'une enquête ne peut pas avoir lieu à la demande du destinataire.

Déclaration d'un destinataire :

Les contacts répétés avec le service à la clientèle aboutissent toujours au même résultat : je dois prendre contact avec l'expéditeur. Ce même expéditeur m'informe que l'outil de suivi numérique indique que le colis a été distribué correctement. Dès lors, il me confirme qu'il n'est pas responsable de la perte du colis.



Les enquêtes du Service de Médiation pour le Secteur Postal ont démontré qu'il y a une série de **situations dans lesquelles la décision du renvoi à l'expéditeur ne convient pas et pour lesquelles l'entreprise postale doit endosser une responsabilité :**

- une erreur a été commise par l'entreprise postale lors de la distribution de l'envoi : le colis a, par exemple, été distribué à une adresse erronée ;
- un colis se retrouve "coincé" dans le réseau postal et doit être remis en circulation ;
- l'outil de suivi numérique indique que le colis a été distribué mais le destinataire affirme n'avoir rien reçu. Dans ce type de situation, le renvoi vers l'expéditeur n'a pas de sens puisque ce dernier se basera sur l'information contenue dans l'outil de suivi numérique afin de déterminer s'il indemnise ou non le client.

Par ailleurs, l'envoi de colis ne s'effectue pas exclusivement dans le cadre d'un achat en ligne. Il peut également s'agir d'un autre type d'envoi qui n'est pas couvert par le droit à la consommation telles que les transactions B2B (transactions commerciales entre deux entreprises) ou les transactions C2C (transactions commerciales entre deux particuliers).

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal recommande aux entreprises postales : 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.



Réponse du Service de Médiation pour le Secteur Postal :

Le colis n'a pas été scanné par le représentant lors de son dépôt au point de retrait ce qui a induit le service à la clientèle en erreur en considérant que le colis était perdu. Dans ce cas de figure, le service à la clientèle a renvoyé le destinataire vers son expéditeur, ce que nous déplorons. Une enquête menée en bonne et due forme en première instance aurait permis d'arriver à une solution.

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

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal a enregistré en 2018 et 2019 un nombre élevé de demandes de médiation non-recevables : en 2019, il s'agissait de 4.906 plaintes au total. **Une des causes les plus importantes de la non-recevabilité d'une demande provient de la constatation que la plainte n'a pas encore été introduite auprès de l'entreprise postale elle-même.** Nous lisons souvent dans ce type de plaintes la cause de leur transmission à notre service : 'je n'arrive pas à joindre le service à la clientèle...'

Les Conditions Générales de bpost prévoient qu'une plainte peut uniquement être introduite par courrier postal ou via le site internet (mais en pratique, également par voie téléphonique). La première possibilité ravira les personnes qui ne maîtrisent pas l'outil informatique mais n'est plus adéquate à notre époque ; la deuxième possibilité ne satisfait pas non plus car nous entendons souvent que les plaignants n'arrivent pas à y trouver leur chemin. En effet, bpost pose des questions par le biais de son menu en ligne auxquelles les plaignants ne peuvent pas toujours répondre, ce qui a pour conséquence d'empêcher tout dépôt de plainte. Certains cas de figures ne sont même pas repris dans le menu d'options proposé par bpost. **Le Service de Médiation pour le Secteur**

Postal a, à cet égard, fait office de portail vers le service à la clientèle de bpost pour plus de 4.000 plaignants. La loi prévoit que le Service de Médiation pour le Secteur Postal transmette à l'entreprise postale les plaintes qui n'ont pas été introduites au préalable auprès de cette dernière afin de lui donner l'opportunité d'offrir une solution en première ligne au plaignant. Mais le souci n'est pas que l'entreprise n'ait pas eu l'opportunité d'offrir une solution au plaignant mais davantage que l'utilisateur postal n'ait pas eu la possibilité de joindre l'entreprise postale!

Déclaration d'un destinataire :

Je souhaite introduire une plainte relative à la distribution du courrier ... Sur le site internet, je ne trouve nulle trace de contact pour le service à la clientèle de bpost mais uniquement un enchevêtrement kafkaïen de questions avec un choix de menu exhaustifs.

Déclaration d'un expéditeur :

J'ai voulu envoyer un colis en imprimant mon étiquette d'envoi en ligne. La commande est passée, ma carte de paiement a été débitée. Mais je n'ai pas pu imprimer mon étiquette d'envoi. Je ne peux pas introduire ma plainte en ligne car j'ai besoin du code-barres (que je n'ai pas puisque je n'ai pas pu accéder à mon étiquette d'envoi sur lequel il est mentionné). Et par téléphone : pas de réponse car pas de code-barres (et je n'ai pas pu avoir une personne physique au bout du fil).

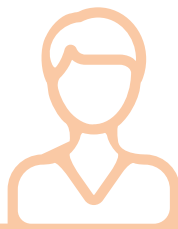
Déclaration d'un client :

J'essaie de signaler mon problème ... mais je vous défie de le faire via le site internet ou par téléphone ... Je vous en serais reconnaissant si vous pouviez me dire comment introduire ma plainte.



Déclaration d'un expéditeur :

C'est quand même incroyable que je n'arrive pas à introduire ma plainte sur ce service déplorable pour lequel, en passant, j'ai payé une somme élevée par le biais de timbres spéciaux deuil PRIOR. Personne ne m'aide à régler ce problème.

**Déclaration d'un destinataire :**

Je n'arrive pas à introduire de plainte car je ne peux pas aller plus loin que la première question : lorsqu'on signale ne pas encore avoir reçu un envoi, on me demande de transmettre le nom et l'adresse de l'expéditeur sinon je ne peux pas aller plus loin dans la procédure. Est-ce que quelqu'un peut m'expliquer comment je peux savoir qui m'a envoyé un pli que je n'ai pas encore reçu ?

Le nombre sans cesse croissant du nombre d'appels téléphonique enregistrés par le Service de Médiation pour le Secteur Postal est également la conséquence directe de manque d'accessibilité du service à la clientèle de bpost. En 2019, notre service a reçu 4.848 appels téléphoniques (non liés à un dossier en cours de traitement) dont 4.321 sont attribuables à bpost. **C'est quotidiennement que les gestionnaires de dossiers du Service de Médiation pour le Secteur Postal guident les plaignants dans le menu en ligne ainsi que dans le menu téléphonique de bpost afin de les mener directement à un interlocuteur.** A cet égard, une demande d'information à l'entreprise postale se transforme très vite en plainte suite à la frustration du plaignant.

Le client qui réussit néanmoins à poser sa question ou à signaler son problème doit se contenter d'informations disponibles sur l'outil de suivi numérique (dont bpost signale explicitement qu'il ne constitue pas une preuve légale du statut de l'envoi) ou se fait renvoyer vers l'expéditeur (l'expéditeur se fait parfois renvoyer vers lui-même lorsque l'expéditeur et le destinataire ne font qu'un, par ailleurs les destinataires ne connaissent pas toujours leurs expéditeurs). Celui qui introduit une plainte au guichet d'un bureau de poste ou d'un point de retrait se fera renvoyer vers un numéro de téléphone. Un menu téléphonique devrait en principe pouvoir mettre le plaignant sur la bonne voie mais il cause davantage de frustration chez ce dernier. La plupart des scénarios suivis au gré des différents menus téléphoniques aboutissent finalement à un message automatisé invitant le plaignant à consulter le site internet, ce qui ne l'aidera pas davantage. Les clients qui parviennent tout de même à avoir un collaborateur du service à la clientèle au bout du fil nous signalent (depuis fin 2019) qu'il leur est demandé **d'attendre 20 à 30 jours avant d'introduire une plainte** relative à la réception d'un colis. Lorsqu'il s'agit de colis où le délai de livraison s'étend d'un à quelques jours, cette réponse est absurde.

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal recommande à bpost :

De rendre son service à la clientèle plus accessible afin que chaque usager ait l'opportunité de demander une information, de signaler un problème et d'obtenir un suivi approprié à sa plainte.

Nous ne limitons pas notre recommandation à bpost. D'autres entreprises sont parfois difficiles à joindre, certaines d'entre elles ne sont joignables que par le biais d'un numéro de téléphone surtaxé, d'autres renvoient systématiquement le destinataire vers l'expéditeur, ... et celui qui veut introduire une plainte n'y parvient pas et contacte notre service afin de nous transmettre sa plainte initiale et d'exprimer sa frustration face à l'inaccessibilité du service à la clientèle. Il n'est, en effet, pas aisé de parvenir à entrer en contact avec un collaborateur qui donne l'information demandée, qui prend note consciencieusement de la plainte introduite ou qui démarre une véritable enquête.

Le client doit également être clair et complet dans sa communication. Les demandes dépourvues, par exemple, du nom et de l'adresse du plaignant, d'un numéro de référence du colis ou d'une description claire du problème constituent des plaintes incomplètes pour lesquelles aucune enquête n'est possible ; nous perdons par ailleurs beaucoup de temps à demander ces compléments d'information. Nous constatons parfois que le problème est résolu dans les cas de figures où le plaignant a été trop prompt à transmettre sa plainte à notre service. **Nous demandons dès lors à tous les usagers postaux de transmettre toutes les informations nécessaires avant d'introduire leur plainte auprès des entreprises postales ou du Service de Médiation pour le Secteur Postal.**



LE COMMERCE EN LIGNE ET LES DROITS DU CONSOMMATEUR

Le commerce en ligne représente depuis quelques années déjà un business florissant et les services qui l'accompagnent s'internationalisent sans cesse. Une transaction commerciale de ce type rassemble plusieurs parties et dans les dossiers traités par le Service de Médiation pour le Secteur Postal, nous en pointons trois : l'établissement de commerce en ligne, son client et l'entreprise postale. Cet état de fait complique le traitement de la plainte et l'identification des responsabilités respectives. Qu'en est-il d'un colis parvenu endommagé à son destinataire, d'un envoi qui s'égaré dans le circuit postal ou est distribué par erreur à un voisin ? De nombreux consommateurs suivent le parcours de leurs colis à l'aide de l'outil de suivi numérique de l'entreprise postale et prennent dès lors spontanément contact avec cette dernière lorsque l'un des problèmes susmentionnés se produit. Ils estiment qu'il est logique que lorsque le colis est entre les mains d'une entreprise postale, qu'il revienne à cette dernière de réagir et d'endosser la responsabilité si un souci se présente. Les entreprises postales se basent, quant à elles, sur le lien contractuel qui les unit à leur client : l'entreprise de commerce en ligne. Ce qui en pratique donne lieu à des malentendus entre l'entreprise postale et le client des plateformes de commerce en ligne.

Comme déjà mentionné par ailleurs, le Service de Médiation pour le Secteur Postal estime que l'entreprise postale doit également ouvrir une enquête à la demande du destinataire si un problème survient lors du transport d'un colis dans son réseau postal. Cette enquête peut avoir pour résultat la récupération du colis temporairement égaré et sa restitution au destinataire légitime ou la découverte d'un

problème structurel relatif à une adresse spécifique garantissant ainsi une distribution correcte du courrier à l'avenir.

Lorsqu'il conviendra d'effectuer un dédommagement, ce seront les dispositifs contractuels et extracontractuels qui prévaudront. Dans le contexte d'une vente B2C (entre un particulier et une entreprise), le client d'un commerçant en ligne se fera ainsi dédommager par ce dernier en cas de souci. L'établissement de commerce en ligne recevra à son tour un dédommagement de la part de son entreprise postale.

Réponse du Service de Médiation pour le Secteur Postal :

L'expéditeur reste le propriétaire de la marchandise envoyée jusqu'à la distribution du colis au destinataire. Après enquête, l'entreprise de commerce en ligne en a conclu que le colis est considéré comme disparu. En vertu de la législation relative au droit du consommateur, vous pouvez, à présent, vous adresser à l'entreprise de commerce en ligne afin de faire valoir votre droit à un produit de substitution ou, le cas échéant, un remboursement du montant de la valeur de la marchandise.

Le droit à la consommation ne constitue toutefois pas toujours le cadre légal le plus adéquat pour les transactions de commerce en ligne, avec ses 3 interlocuteurs. Prenons le consommateur qui n'a pas reçu son colis mais dont l'outil

de suivi numérique indique que le colis a bien été distribué (le Service de Médiation pour le Secteur Postal a enregistré 352 plaintes relatives à des informations erronées indiquées par l'outil de suivi numérique). Lorsqu'il s'agit d'un colis qui ne nécessite pas de signature pour réception, le consommateur ne peut pas fournir la preuve qu'il n'a pas réceptionné le colis. De même, l'entreprise postale ne peut pas prouver que le colis a bien été distribué puisque cette dernière considère que les données renseignées sur son outil de suivi numérique ne peuvent pas « constituer un moyen de preuve¹¹ ». Ce consommateur est ainsi renvoyé à son expéditeur (l'établissement de commerce en ligne) qui, par contre, se basera sur les données mentionnées sur l'outil de suivi numérique pour ne pas intervenir : il ne consentira à aucun dédommagement et rechignera à interroger son opérateur postal. Le consommateur est ainsi réellement le dindon de la farce dans ce cas de figure.

Le droit à la consommation est également inadéquat lorsqu'il s'agit d'achats effectués sur des plateformes de commerce en ligne implantées dans un pays situé hors de l'Union Européenne. Force est de constater qu'un consommateur qui achète un produit chez un commerçant en ligne situé au sein de l'Union Européenne bénéficie d'une série de dispositions le protégeant : le droit de rétractation, les règles relatives à la garantie et le traitement des plaintes transfrontalières dans la zone de l'Union Européenne. Cependant, les consommateurs belges et européens effectuent de plus en plus d'achats dans des pays situés hors de l'Union Européenne ou effectuent des achats auprès d'une

plateforme de commerce en ligne qui ne stipule pas clairement que le vendeur se situe effectivement hors de l'Union Européenne. **Et bien que les vendeurs situés hors de l'Union Européenne sont soumis aux règles européennes relatives à la protection du consommateur lorsqu'ils proposent leurs produits à la vente sur le territoire de cette dernière, il subsiste un problème relatif à l'aspect exécutoire de ces règles vis-à-vis des commerces en ligne asiatiques.** Un consommateur ne sera pas enclin à démarrer une action en justice à l'encontre d'un établissement de commerce en ligne asiatique. Il n'y a, en outre, aucun service de médiation compétent pour le traitement de litiges entre consommateurs européens et établissements situés hors de l'Union Européenne. Le consommateur est ici aussi le dindon de la farce.

Les règles relatives à la protection du consommateur ne sont applicables qu'à la vente entre une entreprise et un consommateur (particulier). **De plus, dans le segment sans cesse croissant de la vente C2C, le droit à la consommation n'est pas d'application.** En outre, il arrive que des clients commandent une marchandise en ligne en ne se doutant pas que le vendeur est, en fait, un particulier. Le législateur a néanmoins prévu un dispositif pour ce dernier cas de figure. Les vendeurs actifs sur les plateformes en ligne seront bientôt dans l'obligation de mentionner s'ils sont des vendeurs professionnels ou bien des vendeurs particuliers revendant des biens de seconde main. Dans le premier cas de figure, le client est protégé par les dispositions prévues dans le droit à la consommation, dans le second cas, non.

¹¹ Source: Conditions Générales relatives au service de Track and Trace en ligne https://www.bpost.be/site/fr/docs/conditions/Conditions_g_n_ales_2011_FR.pdf

Quoi qu'il en soit, il est important que le consommateur connaisse l'emplacement du siège principal du commerçant de manière à pouvoir identifier le pays à partir duquel la marchandise sera envoyée, afin de pouvoir **déterminer si des frais de douane lui seront comptabilisés et d'identifier le cadre légal auquel il sera soumis**. Ainsi, le consommateur aura l'opportunité de faire un choix davantage réfléchi. Nous constatons que les clients posent de plus en plus souvent des questions sur la méthode de calcul des frais de douane. Certains sont même surpris d'avoir à payer des frais supplémentaires pour un achat qu'ils ont effectué en ligne. Etant donné que de nombreux opérateurs postaux ont leur propre agence en douane et qu'ils prennent en charge les formalités douanières liées à la réception de colis provenant de pays hors de l'Union Européenne, le Service de Médiation pour le Secteur Postal enregistre de manière régulière des plaintes à ce sujet (voir la partie de ce rapport consacrée aux colis). La législation relative aux consommateurs impose aux plateformes de commerce en ligne vendant des produits à l'intérieur de la zone de l'Union Européenne de bien préciser le pays à partir duquel la marchandise sera envoyée, si des frais de douane sont dus et éventuellement, et dans la mesure du possible, de préciser le montant de ces coûts¹².

Un mécanisme de protection modifiant la Directive Européenne 2011/83/EU a été récemment mis en place. Ce dernier précise que si les établissements de commerce en ligne ne transmettent pas cette information, ils pourront effectivement faire l'objet de sanctions. Bien que ce mécanisme soit un pas dans la bonne direction, **la question qui se pose est de savoir si on peut faire respecter cette disposition par les établissements situés hors du territoire de l'Union Européenne (et nous pensons ici en particulier aux établissements de commerce en ligne asiatiques)**.

¹² Livre VI du Code de Droit Économique, article 45.

Déclaration d'un destinataire :

Je reçois aujourd'hui la confirmation d'Ali Express que je ne serai pas remboursé pour mon colis perdu. Jusqu'ici je pensais être couvert par la couverture d'assurance de mon expéditeur : je me suis donc trompé. A l'heure actuelle, j'ai donc perdu mon argent et pendant ce temps-là, bpost ne réagit pas et fuit ses responsabilités.

RESPONSABILITÉS DES PLATEFORMES EN LIGNE

Depuis peu, un client qui souhaite envoyer un colis peut effectuer, à l'aide d'une série de plateformes numériques, une simulation sur la base d'une série de paramètres lui permettant de vérifier quel opérateur postal lui proposera la formule d'envoi la plus avantageuse pour son colis. Il s'agit ici de plateformes en ligne telles EuroSender, SendCloud et Goedkoopakket.

Cependant, étant donné que ces plateformes ne se bornent pas seulement à comparer les offres existantes, une incertitude relative à la détermination des responsabilités, lorsque des problèmes surgissent lors de l'envoi de colis, prend forme : est-ce la plateforme par le biais de laquelle le client effectue l'achat de son produit ou l'opérateur postal qui assure le service qui endosse la responsabilité en cas de problème ? Les enquêtes au sein du Service de Médiation pour le Secteur Postal ont démontré que les entreprises se renvoient (dans certains cas) la responsabilité. Les clients se feront alors renvoyer d'une entreprise à l'autre.

Le problème fondamental ici est le manque de réglementation claire. Une question similaire se pose à propos de la responsabilité des plateformes de commerce en ligne

comme Amazon, Bol.com, Ali-baba, ... Là où en Europe, il y a clairement un manque de législation et de jurisprudence à ce sujet, aux Etats-Unis, un juge a estimé, en appel, qu'Amazon était bel et bien responsable pour toute marchandise vendue sur sa plateforme par un tiers. Prenons-nous la même décision en Europe ?

Il est utile de mentionner qu'une directive européenne¹³ a récemment fait l'objet d'un amendement en vertu duquel **'les plateformes en ligne' seront tenues de communiquer de manière claire les responsabilités mutuelles des trois parties en présence**. Les trois parties étant ici la plateforme (dans ce cas de figure, la plateforme utilisée par le consommateur lui permettant de sélectionner l'opérateur postal le plus avantageux pour l'envoi de son colis), l'utilisateur postal (qui consulte la plateforme) et l'opérateur postal (dans ce cas de figure, l'entreprise qui offre ses services sur les plateformes en ligne). Cet amendement doit, par ailleurs, encore faire l'objet d'une transposition dans la législation nationale.

¹³ Directive 2019/2161/EU, article 4 modifiant l'article 6bis de la Directive 2011/83/EU.

LES ENVOIS RETOURNÉS : SUIVI ET RESPONSABILITÉ

Certains produits que les consommateurs achètent font l'objet d'un envoi retourné à l'expéditeur. Nous apprenons même de certaines entreprises de commerce en ligne que ce phénomène peut concerner la moitié du volume des colis expédiés : il s'agit ici d'un vêtement de mauvaise taille ou d'un produit qui ne répond pas aux attentes du client, ou là d'un produit qui parvient endommagé au destinataire. Les clients de ces plateformes estiment néanmoins qu'il est important de prendre appui sur des conditions de retour rapides et fiables.

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal enregistre un nombre croissant de plaintes relatives à des envois retournés. Certains opérateurs postaux concluent à cet égard des accords contractuels avec leurs plus gros clients. Les colis sont ainsi conservés dans des conteneurs au sein d'un centre de tri en attente de retrait par l'expéditeur contractuel et étant donné qu'une grande proportion de ces colis n'est pas scannée avant d'être confiée au vendeur, il est difficile pour l'entreprise ou le Service de Médiation pour le Secteur Postal de déterminer si l'envoi est parvenu

entretiens au vendeur, s'il est encore en transit ou s'il doit être considéré comme perdu.

A défaut de pouvoir apporter la preuve de sa bonne foi, le consommateur se heurte souvent au refus du vendeur de lui accorder le remboursement du produit acheté. La grande majorité de ces dossiers débouchent sur une impasse : le client éprouve des difficultés à prouver qu'il a renvoyé la marchandise achetée (à temps et en bon état) et le vendeur ne peut pas apporter la preuve que le colis retour ne lui est pas parvenu. Cette situation est encore rendue plus complexe par le fait qu'un grand nombre de ces envois ne sont pas prioritaires et peuvent parfois mettre beaucoup de temps à parvenir au vendeur.

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal souhaite une clarification des responsabilités en cas de souci mais également un suivi fiable de ce type d'envoi.

Réponse d'un opérateur postal :

L'expéditeur est un tiers qui envoie ses colis via la plateforme SendCloud. Dès lors, si l'expéditeur souhaite un dédommagement, il doit s'adresser à SendCloud car c'est avec cette dernière qu'il a conclu un contrat.

Réponse du Service de Médiation pour le Secteur Postal :

Le colis est en cours de renvoi à l'expéditeur (c'est-à-dire : vous-même). Les envois retournés ne sont pas traités de manière prioritaire, ce qui explique le retard que vous nous avez signalé.

LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal est un organe fédéral et indépendant, créé par la loi du 21 mars 1991¹⁴, et compétent, depuis février 2007¹⁵, 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 trait¹⁶:

a. Aux activités de bpost, à l'exception de :

- Plaintes qui relèvent de la compétence d'une autre commission sectorielle indépendante des litiges ou d'un autre médiateur indépendant ;
- Plaintes concernant des produits et services offerts par bpost en sous-traitance de tiers.

b. Aux activités postales des entreprises visées au §1er, 2° et 3°, du présent article.

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

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal 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 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.

EVOLUTION DU BUDGET

	2019	2018	2017
BUDGET TOTAL	€ 2 258.876	€ 2 248.900	€ 2 389.500
PERSONNEL	€ 1 729.476	€ 1 725.300	€ 1 775.900
FRAIS DE FONCTIONNEMENT	€ 404.400	€ 388.600	€ 418.600
INVESTISSEMENTS	€ 125.000	€ 135.000	€ 195.000

EVOLUTION DES DÉPENSES

	2019	2018	2017
DÉPENSES TOTALES	€ 1 867.988	€ 1 790.110	€ 1 919.026
PERSONNEL	€ 1 700.879	€ 1 656.506	€ 1 655.080
FRAIS DE FONCTIONNEMENT	€ 158.865	€ 133.371	€ 173.720
INVESTISSEMENTS	€ 8.244	€ 233	€ 90.226

¹⁴ Article 43ter, §1 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

¹⁵ 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.

¹⁶ Article 43ter, §3 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques.

LEXIQUE

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

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

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

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 de 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-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
Layout: 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