

RAPPORT ANNUEL 2023



En 2023,
**4.672 usagers postaux
ont sollicité ombudsman poste**
et 2.260 litiges ont fait l'objet d'une enquête
de médiation **aboutissant à une solution
à l'amiable dans 2.016 dossiers.**
Un beau résultat atteint grâce
à une équipe motivée !

Notre mission dépasse nettement le cadre du traitement des litiges individuels.

Celle-ci nous place, en effet, dans une position très privilégiée : celle d'avoir une vue d'ensemble sur les problématiques et thématiques du secteur postal voire d'être à même, sur la base de l'analyse des plaintes et des enquêtes menées à cet égard, de poser des constats face à des problématiques récurrentes qui, si le Médiateur l'estime nécessaire et pertinent, peuvent donner lieu à des recommandations structurelles. Ces dernières peuvent fournir un apport bénéfique pour le secteur ou, à tout le moins, pour un opérateur en particulier qui cherche à optimiser son organisation et son offre de services.

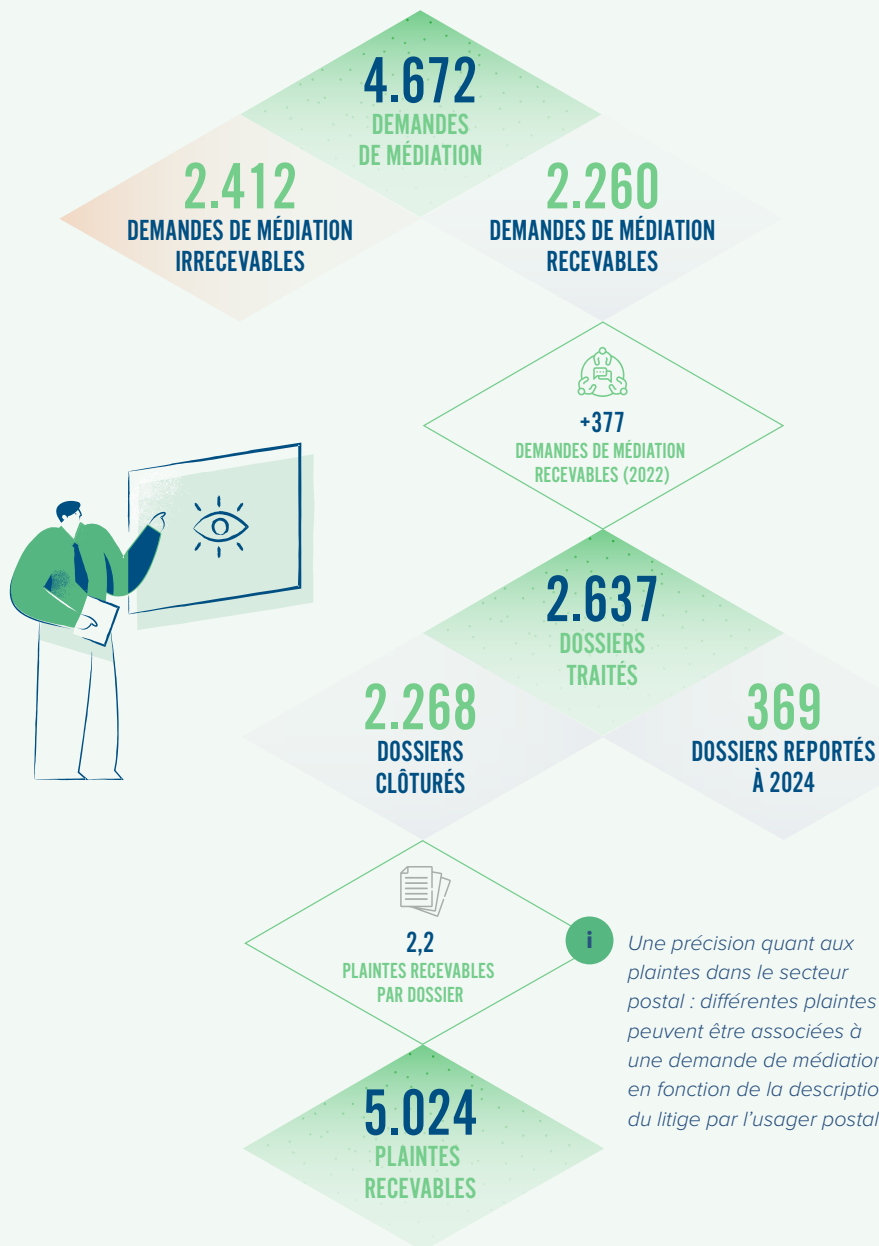
Dans son rapport annuel, le Médiateur invite le secteur à redoubler d'efforts pour réduire le nombre de colis perdus.

Nous constatons, sur la base des plaintes que nous recevons, que les colis perdus demeurent la faille principale du secteur.

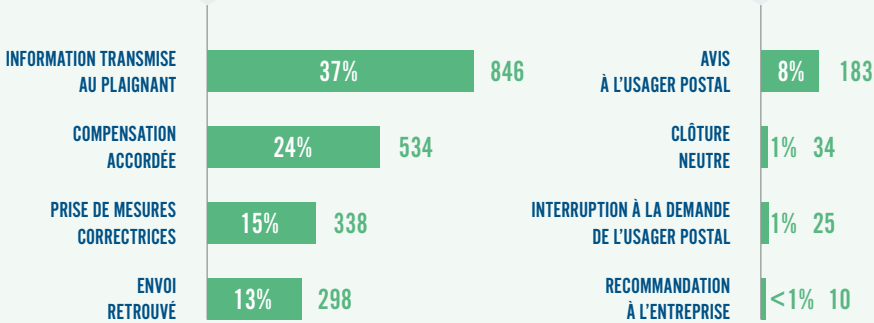
Par ailleurs, le Médiateur insiste sur le droit du destinataire à recevoir une aide du service à la clientèle lors d'un problème avec son envoi. À cet égard, le refus d'ouverture d'une enquête à la demande de l'utilisateur postal constitue une frustration supplémentaire et une raison de plus pour s'adresser à notre service.

Un service à la clientèle accessible constitue, dès lors, un instrument essentiel permettant de maintenir et/ou de restaurer la confiance de l'utilisateur postal.

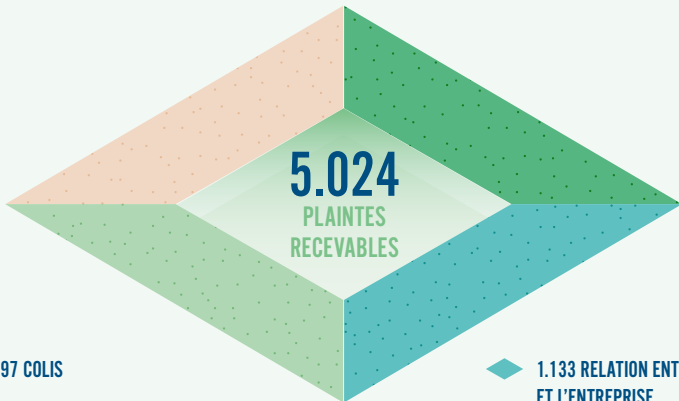
2023 EN UN COUP D'ŒIL



2023 LES RÉSULTATS



2023 EN DÉTAIL



2.797 COLIS

1.004 COURRIER POSTAL

1.133 RELATION ENTRE L'USAGER POSTAL ET L'ENTREPRISE

90 AUTRES SERVICES DE BPOST

LES RECOMMANDATIONS ET LES APPELS AUX AUTORITÉS FORMULÉS PAR OMBUDSMAN POSTE

ombudsman poste recommande au secteur :

- ◆ d'apporter des améliorations opérationnelles internes afin de contribuer à la diminution du nombre de cas de disparitions de colis.
- ◆ de ne pas déposer de colis, en l'absence de son destinataire, dans un lieu sans surveillance à proximité de l'adresse de distribution à moins que le destinataire n'en ait donné l'autorisation explicite.
- ◆ 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.



ombudsman poste recommande à bpost :

- ◆ de veiller au strict respect de la procédure concernant la distribution des envois recommandés, conformément à l'article 9 de l'Arrêté Royal du 14 mars 2022 relatif aux services postaux, tout en veillant à s'assurer de pouvoir apporter la preuve de la vérification de l'identité de l'ayant-droit.

ombudsman poste attire l'attention des autorités :

- ◆ sur la nécessité de l'établissement d'un cadre juridique relatif à la responsabilité du prestataire du service universel pour le transport des colis nationaux et des envois recommandés ainsi qu'au régime des dédommagements prévus à cet égard.
- ◆ sur la prise de mesures appropriées concernant les cadeaux envoyés depuis des pays tiers afin que les citoyens puissent recevoir des colis de leurs amis et de leur famille sans tracasseries administratives et sans frais supplémentaires.

**VOUS POUVEZ CONSULTER LE RAPPORT ANNUEL
DANS SON INTÉGRALITÉ SUR [OMBUDSMANPOSTE.BE](https://ombudsmanposte.be)**