



S M S P O M P S

SERVICE  
DE MÉDIATION POUR  
LE SECTEUR POSTAL  
RAPPORT ANNUEL

20  
20

# TABLE DES MATIERES



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

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

Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 4, 1000 Bruxelles  
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.

## 04 AVANT-PROPOS : LE COVID-19 ET LA MÉDIATION DANS LE SECTEUR POSTAL

### 10 LES DEMANDES DE MÉDIATION : CHIFFRES-CLÉS

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

### 16 LES PLAINTES RECEVABLES : CHIFFRES-CLÉS

- Les plaintes recevables par catégorie : colis, courrier postal et relations entre l'utilisateur postal et l'entreprise
- Les plaintes recevables par entreprise
- Les résultats des plaintes recevables clôturées

### 24 LES COLIS : ANALYSE ET RECOMMANDATIONS

- Les colis perdus
  - La disparition des colis et leur traçabilité
  - Les envois retournés perdus
  - Les colis endommagés perdus
- La distribution des colis
- Le dédouanement des colis

### 32 LE COURRIER POSTAL : ANALYSE ET RECOMMANDATIONS

- Le courrier disparu et retardé
- La distribution du courrier
- Les envois recommandés

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

- Les droits du destinataire
- Les soucis d'accessibilité du service à la clientèle de bpost
- La communication relative aux conditions générales

### 42 LE SERVICE POSTAL UNIVERSEL : UN APPEL AUX AUTORITÉS

### 46 LE SERVICE DE MÉDIATION

### 48 LEXIQUE

## AVANT-PROPOS

En 2020, le Service de Médiation pour le Secteur Postal a enregistré 9.153 demandes de médiation relatives à un litige entre un usager postal et un opérateur postal. Ces demandes traduisent une croissance constante des litiges relatifs à l'envoi de colis et le déclin persistant de ceux concernant l'envoi de courriers. 71% des dossiers traités aboutissent ainsi à un règlement à l'amiable entre les parties concernées au litige. Ces chiffres feront l'objet d'une analyse plus détaillée dans le cadre de ce rapport et permettra au lecteur d'obtenir un aperçu clair des litiges traités, des résultats obtenus par la voie de la médiation et des recommandations structurelles adressées par le Service de Médiation au secteur.

### LE SECTEUR POSTAL : UN SECTEUR PRIMORDIAL

L'année 2020 a été durement frappée par l'apparition du virus Covid-19. Les mesures prises en conséquence afin de lutter contre la pandémie ont eu un impact considérable sur le secteur. En effet, dans le contexte d'un secteur du commerce en ligne toujours en pleine expansion, l'augmentation exponentielle du nombre de colis traités, constatée dès le mois d'avril, a atteint son apogée en novembre. A titre d'exemple, bpost a traité, durant cette période, jusqu'à 600.000 colis par jour. La population a également redécouvert, brièvement, à l'occasion des fêtes de fin d'année, les vertus et les joies des cartes postales et des lettres permettant de transmettre un message personnel aux proches et aux familles. Et alors que des pans entiers de la vie économique étaient réduits à l'inactivité, le secteur postal était, quant à lui, confronté à un volume exceptionnel de colis à traiter tout en étant tenu au respect des mesures de distanciation sociale : dans les centres de tri, dans les bureaux de dépôt, dans les points de retraits postaux mais aussi et surtout dans les contacts quotidiens lors de la distribution des colis et du courrier postal. Les facteurs, les coursiers et, par extension, l'ensemble du personnel des opérateurs postaux ont, en 2020, fourni à cet égard un travail remarquable dans un contexte difficile.

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal attire également l'attention sur le service postal universel. Ce service de base a été capital pour de nombreux citoyens en 2020, le sera encore en 2021 et certainement encore dans les années qui suivent. Le Service de Médiation adresse ainsi un appel aux autorités qui se décline en 9 propositions concrètes à dessein d'un service universel accessible, qualitatif et abordable.

### LA MÉDIATION EN PÉRIODE DE CRISE

Le Service de Médiation a pour objectif d'aboutir à un règlement à l'amiable par la dynamique de la médiation dans chacun des litiges qui lui sont soumis. Toutefois, le contexte actuel de crise a contribué à davantage accentuer l'intensité des prises de position des parties prenantes à un litige. Les attentes des destinataires à l'égard des opérateurs postaux furent en effet élevées : ceux-ci s'attendent à obtenir un niveau de qualité de distribution exemplaire précisément à un moment où ils sont davantage tributaires de la distribution du courrier et des colis à domicile. Les opérateurs postaux ont dû également rapidement adapter leurs opérations afin de pouvoir gérer les volumes importants de colis dans un environnement sécurisé.

Ce contexte a eu le mérite de souligner davantage encore l'importance, pour le Service de Médiation, de rechercher le point d'équilibre permettant d'aboutir à une solution satisfaisante dans laquelle les parties prenantes au conflit pouvaient trouver satisfaction. Outre le recours aux dispositions légales et aux conditions générales, le sens de l'équité a également été déterminant dans le traitement des demandes de médiation en 2020. Quelques exemples permettent d'illustrer ce propos : on considère qu'un opérateur postal agit de manière correcte s'il restitue un colis, à destination d'un pays inaccessible du fait de l'interruption de toutes les liaisons aériennes, à son expéditeur sans pour autant consentir à une compensation pour le préjudice encouru, ou encore l'interruption d'une tournée de distribution du courrier est

compréhensible dans un contexte où les bureaux distributeurs se retrouvent en sous-effectif pour cause de maladie et d'autres mesures de grande envergure, le cas de figure d'un coursier qui signe pour la réception d'un colis à la place du destinataire, la considération du patient à risque ne devant pas se voir obligé de se rendre au bureau de poste pour aller rechercher son colis, ou enfin s'abstenir de reprocher à un commerçant indépendant qui décide, contraint et forcé par le contexte ambiant, de recourir à la vente en ligne, sa méconnaissance des conditions générales relatives aux différents produits d'envoi existants.

Ainsi, le Service de Médiation pour le Secteur Postal a, au cours de l'année écoulée, appelé à la compréhension les expéditeurs et les destinataires d'envois à l'égard des retards inévitables enregistrés par les envois nationaux et internationaux au cours de leur trajectoire dans le circuit postal. Ceci s'est traduit, lors de la première période de confinement, par la décision exceptionnelle prise par le Service de Médiation de ne pas solliciter de compensation pour les retards enregistrés.

De leur côté, et particulièrement au premier semestre, les citoyens ont fait preuve d'indulgence à l'égard du personnel des opérateurs postaux qui ont continué d'œuvrer dans des circonstances de travail compliquées. Cet aspect a contribué favorablement aux résultats obtenus en 2020 par le Service de Médiation pour le Secteur Postal : 71% des dossiers ont, en effet, abouti à un règlement à l'amiable des litiges.

**Katelijne Exelmans et Paul De Maeyer**



# L'ÉQUIPE DU SERVICE DE MÉDIATION



**9.153** DEMANDES DE MÉDIATION EN 2020

**3.647**

DEMANDES DE MÉDIATION RECEVABLES

**5.506**

DEMANDES DE MÉDIATION IRRECEVABLES

PLAINTES RECEVABLES \*

\*3.647 DEMANDES DE MÉDIATION RECEVABLES ONT GÉNÉRÉ 10.044 PLAINTES



**4.863**  
PLAINTES RELATIVES AUX COLIS



**2.274**  
PLAINTES RELATIVES AU COURRIER POSTAL



**2.740**  
PLAINTES RELATIVES À LA RELATION ENTRE L'USAGER POSTAL ET L'ENTREPRISE



**167**  
DIVERS

**10.044** NOUVELLES PLAINTES RECEVABLES À TRAITER EN 2020

+ 1.420 PLAINTES REPORTÉES DE 2019 À 2020

**11.464**  
PLAINTES À TRAITER EN 2020

9.975 PLAINTES CLÔTURÉES EN 2020

1.489 PLAINTES REPORTÉES À 2021

\* 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 DEMANDE DE MÉDIATION RECEVABLES ET IRRECEVABLES

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal a pour mission de traiter les plaintes individuelles des usagers des services postaux actifs sur le sol belge. Son objectif consiste à apporter, grâce à la dynamique de la médiation, une solution à chacun des litiges introduits auprès du service et d'arriver ainsi à conclure un règlement à l'amiable. En 2020, le Service de Médiation a réceptionné, à cet égard, **9.153 demandes de médiation**.

Après analyse de ces demandes, il s'avère que **3.647 d'entre elles ont été jugées recevables pour traitement au sein du Service de Médiation**, ce qui signifie que 40% des demandes introduites ont fait l'objet d'une enquête afin de pouvoir aboutir à un règlement à l'amiable. L'analyse et les recommandations présentées dans le cadre de ce rapport s'inspirent du contenu de ces **3.647 dossiers de médiation recevables**.

Les autres demandes de médiation (**5.506 dossiers**) ont, après analyse, été jugées irrecevables. La majorité de celles-ci concerne des plaintes qui n'ont pas encore été introduites auprès de l'entreprise concernée (les plaintes dites « prématurées »). En effet, en tant qu'instance de recours, le Service de Médiation pour le Secteur Postal ne peut démarrer une enquête que si le conflit évoqué a fait l'objet de l'introduction d'une plainte au préalable auprès de l'entreprise concernée. Le plaignant est, ainsi, appelé à d'abord soumettre son litige auprès de l'entreprise postale concernée. En 2020, 4.450 usagers postaux ont soumis l'examen de leur litige directement au Service de Médiation pour le Secteur Postal sans pour autant en avoir averti l'opérateur postal concerné au préalable. Cette évolution est principalement la conséquence d'un manque d'accessibilité du service à la clientèle de bpost. Nous consacrerons un chapitre spécifique à ce phénomène ultérieurement dans ce rapport.

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal transmet ces plaintes irrecevables, conformément à sa mission légale, au service à la clientèle de l'entreprise concernée.

La grande majorité des dossiers de médiation (99%) sont introduits directement auprès du Service de Médiation pour le Secteur Postal. Dans de rares cas, le dossier parvient au service par le biais d'un autre point d'entrée : 99 plaintes nous sont parvenues via le Service de Médiation pour le Consommateur et seulement quelques-unes via Belmed, le Service de Médiation Fédéral ou un Médiateur régional ou communal.

Un dossier de médiation ne peut démarrer qu'à partir du moment où la demande a été introduite par voie écrite. Afin de garantir une accessibilité optimale, notre service est également joignable par téléphone pour toute demande d'informations. En 2020, le Service de Médiation a traité **5.122 demandes d'informations par téléphone** ne concernant pas des dossiers en cours de traitement. L'augmentation de ce nombre de demandes est par ailleurs assez frappante : 4.848 en 2019, 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).

**9.153** DEMANDES DE MÉDIATION

▶ **3.647** DOSSIERS RECEVABLES

▶ **5.506** DOSSIERS IRRECEVABLES

83% PLAINTES PRÉMATURÉES

11% PLAINTES HORS COMPÉTENCES

5% PLAINTES INCOMPLÈTES

2% DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

<1% PLAINTES ANONYMES, VEXATOIRES OU HORS-DÉLAI

## L'ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS DE MÉDIATION <sup>1</sup>

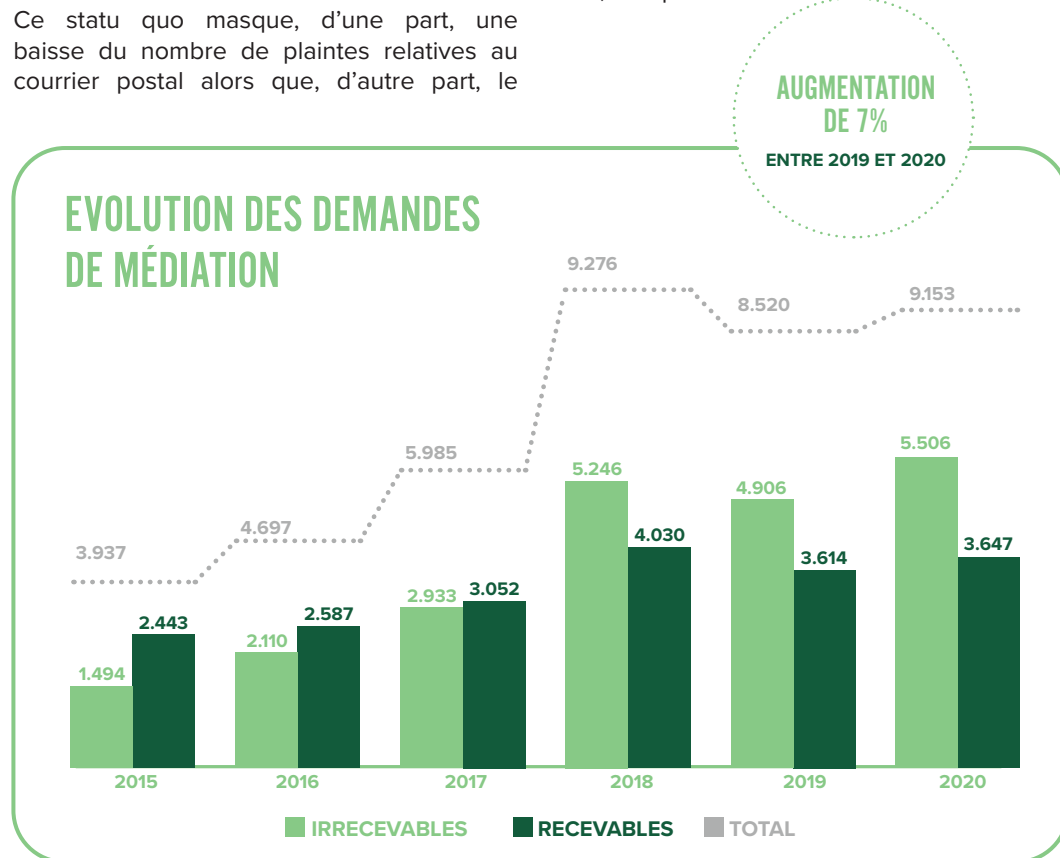
Le nombre de demandes de médiation est en constante augmentation depuis la création du Service de Médiation pour le Secteur Postal en 1993. Ces dernières années ont toutefois vu cette augmentation s'intensifier. Ainsi, entre 2015 et 2018, le nombre de demandes de médiation a crû de 136%. En 2019, ce nombre a néanmoins baissé de 8% par rapport à l'année précédente.

**En 2020, le nombre de dossiers introduits auprès du Service de Médiation pour le Secteur Postal a augmenté de 7%.** L'augmentation se ressent principalement au niveau du nombre de demandes irrecevables, le nombre de demandes recevables demeurant, quant à lui, stable.

Ce statu quo masque, d'une part, une baisse du nombre de plaintes relatives au courrier postal alors que, d'autre part, le

nombre de plaintes relatives aux colis est en augmentation. Nous reviendrons plus en détail sur cet aspect dans les chapitres du rapport annuel consacrés respectivement aux colis et au courrier postal.

Le Service de Médiation enregistre, depuis 2018, un **nombre plus important de dossiers irrecevables que de dossiers recevables**. Cette tendance se confirme également en 2020. 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.



<sup>1</sup> Les évolutions mentionnées dans ce rapport se rapportent à chaque fois aux différences enregistrées entre les chiffres de 2020 et ceux de 2019, sauf indication contraire explicite dans le texte.

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

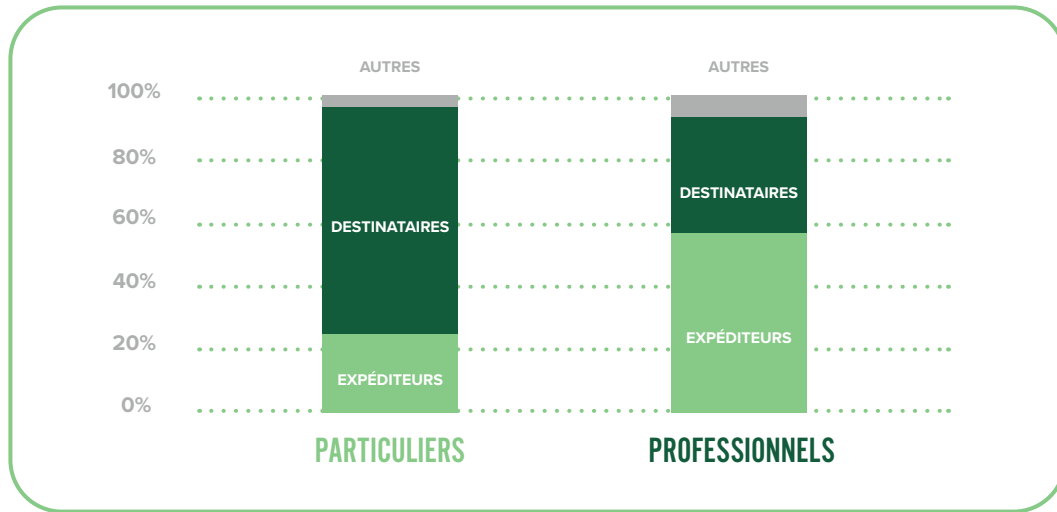
Le Service de Médiation pour le Secteur Postal enregistre principalement des plaintes en provenance de destinataires, soit 67% de toutes les demandes de médiation enregistrées en 2020. C'est en effet le destinataire qui, le premier, éprouve des difficultés lorsqu'il ne reçoit pas son colis, son courrier, 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. 29% des plaintes proviennent des expéditeurs. Enfin, les 4% 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.



**PARTICULIERS 89%**

**PROFESSIONNELS 11%**



Les plaintes relatives aux colis traitées par le Service de Médiation pour le Secteur Postal proviennent majoritairement de paquets issus du commerce en ligne. Ces colis commerciaux concernent dans 72% des cas un envoi B2C (d'une entreprise vers un consommateur particulier), dans 23% un envoi C2C (de particulier à particulier) et dans 4% un envoi B2B (d'une entreprise vers une autre entreprise).

68% des dossiers recevables sont introduits par des néerlandophones. Dans 30% des dossiers, la demande de médiation est introduite par un destinataire ou un expéditeur francophone.

7 et 53 dossiers ont respectivement été introduits par des citoyens germanophones et anglophones. Il convient de préciser que le Service de Médiation pour le Secteur Postal s'efforce de traiter les dossiers dans la langue du plaignant.

Nous constatons, en 2020, une nette augmentation de l'ordre de 21% du nombre de dossiers recevables introduits par les usagers francophones. Cette augmentation se traduit de manière transversale dans tous les domaines analysés dans ce rapport (colis, courrier postal et relation entre l'utilisateur postal et l'opérateur).





## LES PLAINTES RECEVABLES : CHIFFRES-CLÉS

Chaque demande de médiation est codifiée sur la base de la norme européenne CEN 14012.<sup>2</sup> Par conséquent, **chaque dossier comporte plusieurs plaintes dès lors que les plaignants mentionnent des problèmes de natures différentes 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 les prestations du service à la clientèle.

**En 2020, 3.647 demandes de médiation distinguant 10.044 plaintes recevables ont fait l'objet d'une enquête.**

3.647 DOSSIERS  
DISTINGUENT  
10.044 PLAINTES  
RECEVABLES

### Déclaration d'un expéditeur :

*Nos différentes plaintes concernent les thématiques suivantes. Par esprit de cohérence, celles-ci sont précisées dans les documents joints en annexe :*

- 1/ Un colis international disparu sans laisser de traces
- 2/ L'absence répétée de traitement du dossier par le service à la clientèle de l'opérateur postal

## LES PLAINTES RECEVABLES PAR CATÉGORIE

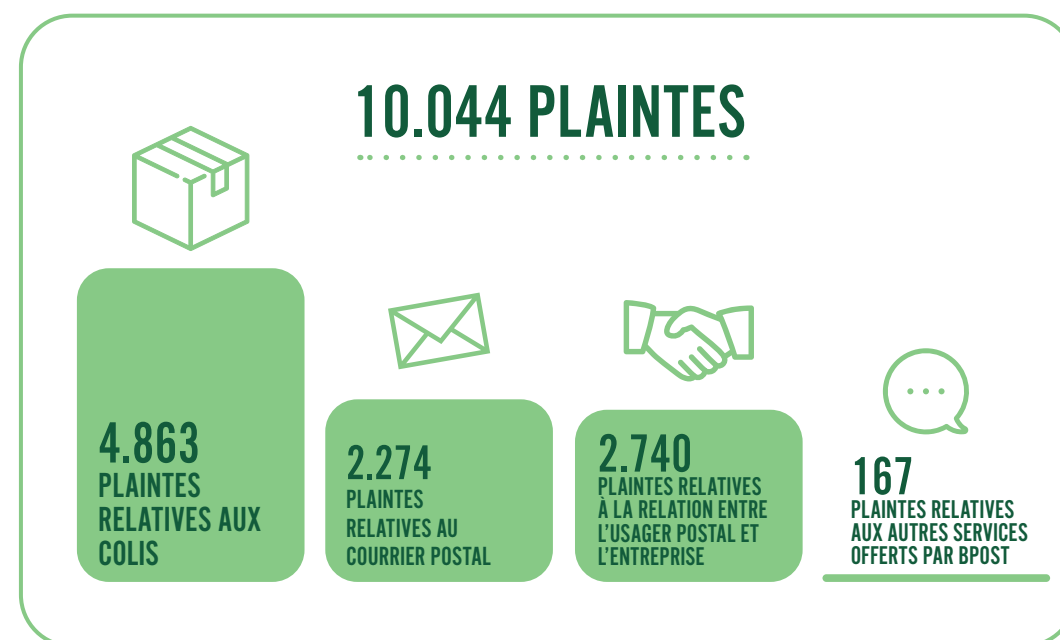
Tandis que l'envoi de lettres est en perte de vitesse, l'expédition de colis ne cesse de croître d'année en année.

Cette évolution se ressent également dans la nature des litiges traités par le Service de Médiation pour le Secteur Postal. Le nombre de plaintes relatives aux colis augmente de 10%. Le nombre de plaintes relatives au courrier postal (lettres, factures, journaux, périodiques et envois imprimés adressés) poursuit son recul de 16% en 2020.

**En 2020, une plainte sur deux (50%) concernait l'envoi d'un colis.** 23% des plaintes introduites étaient liées au courrier postal.

Enfin, 27% des plaintes étaient relatives à la relation entre le client et l'entreprise. Il y a une certaine logique à retrouver, dans une instance de recours, des plaintes relatives à la frustration ressentie par les usagers postaux

sur la manière dont leur plainte a été traitée par l'opérateur postal. Il est donc également important pour le Service de Médiation pour le Secteur Postal d'accorder une attention particulière aux plaintes relationnelles clairement exprimées comme telles par les usagers postaux. Cela peut donner un éclairage intéressant sur les frustrations du consommateur : des temps d'attente trop longs, l'absence de réponse de l'opérateur postal, l'absence de possibilité de pouvoir s'adresser à un représentant du service à la clientèle, ... Ces doléances sont à la disposition des entreprises postales souhaitant apporter des améliorations structurelles aux procédures mises en place dans leurs services à la clientèle respectifs et ainsi regagner la confiance de leurs clients dans le cadre des dossiers individuels.



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

## LES PLAINTES RECEVABLES PAR ENTREPRISE

ENTREPRISES	COURRIER POSTAL	COLIS	RELATION ENTRE L'USAGER POSTAL ET L'ENTREPRISE		TOTAL
			AUTRES SERVICES BPOST		
BPOST	2.273	4.406	2.513	167	9.359
POSTNL		136	62		198
DPD		132	64		196
UPS		61	41		102
MONDIAL RELAY		44	26		70
GLS		32	12		44
DYNALOGIC		23	12		35
DHL PARCEL		6	4		10
DHL EXPRESS		6	1		7
FEDEX		6	1		7
KARIBOO		5	2		7
TNT		4	2		6
EASYPOST	1	2			3
<b>TOTAL</b>	<b>2.274</b>	<b>4.863</b>	<b>2.740</b>	<b>167</b>	<b>10.044</b>

Nous constatons un statu quo dans l'évolution entre 2019 et 2020 des plaintes attribuées à bpost. Mais étant donné que le nombre de demande de médiation relatives au courrier postal est en baisse en 2020, cela signifie que le nombre de plaintes relatives aux colis est en hausse de 8% pour l'opérateur postal (les plaintes concernant les autres services fournis par bpost sont restées au même niveau).

Nous constatons également une augmentation du nombre de plaintes pour PostNL, DPD, UPS, GLS. Le nombre de plaintes attribuées à Mondial Relay est, quant à lui, en baisse.



Les mesures prises par le gouvernement dans le contexte de la situation de pandémie ont clairement contribué à l'augmentation du nombre de colis en traitement dans le circuit postal. **Le nombre de plaintes en recours relatives à l'envoi de colis suit également cette tendance, sans comparaison néanmoins avec l'amplitude de l'évolution exponentielle du nombre de colis traités par les services de livraisons postales.**

Le nombre de plaintes attribuées à bpost dans les demandes de médiation demeurent à un niveau élevé. A cet égard, il est utile de mentionner que les plaintes relatives au courrier postal sont uniquement attribuables à bpost étant donné que celui-ci était le seul acteur proposant toute la gamme des services postaux en 2020.

**91% des plaintes relatives à l'envoi de colis sont attribuables à bpost** (92% en 2019 et 93% en 2018). Les autres entreprises postales sont encore et toujours modestement représentées dans le nombre total de plaintes traitées par le Service de Médiation pour le Secteur Postal.

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 considérables ;
- 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 sujet<sup>3</sup>;
- 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.

Étant donné que les plaintes relatives à la relation entre le client et l'entreprise accompagnent, de manière générale, les plaintes relatives au courrier postal et aux colis, nous voyons le même type d'évolution auprès des autres entreprises postales.

<sup>3</sup> 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 2020

10.044

NOUVELLES PLAINTES EN 2020

1.420

PLAINTES REPORTÉES DE 2019 À 2020

11.464

PLAINTES À TRAITER

9.975

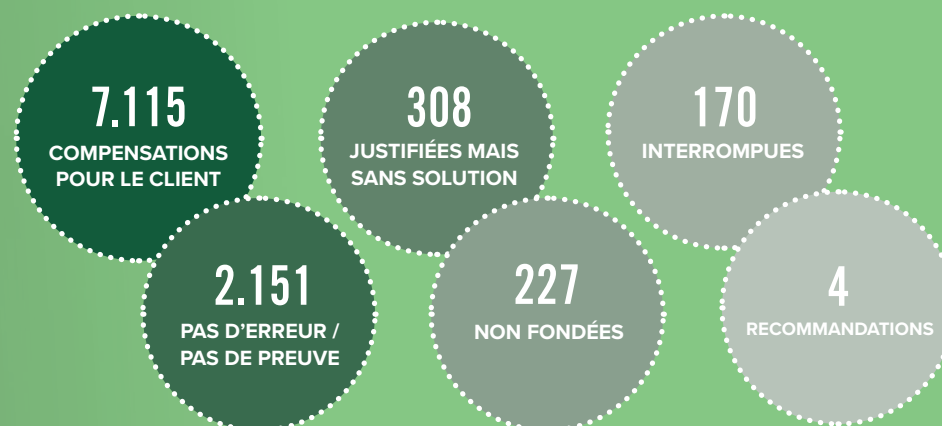
PLAINTES CLÔTURÉES EN 2020

1.489

PLAINTES REPORTÉES À 2021

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 la 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 celui-ci le juge approprié.

87% des dossiers ont été clôturés à la date du 31 décembre 2020. **La durée moyenne de traitement d'un dossier était de 34 jours ouvrables** (contre 36 jours ouvrables en 2019). Les 9.975 plaintes ont été clôturées de 6 manières différentes.



## 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, des mesures pour éviter que l'erreur ne se reproduise à l'avenir, la remise d'un document officiel permettant au destinataire d'un colis de faire valoir ses droits auprès d'un tiers, ... Toutes ces mesures permettent, en définitive, de rétablir la confiance de l'utilisateur postal dans l'entreprise concernée.

## L'ENTREPRISE N'EST PAS EN FAUTE

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 22%. Il revient alors au Service de Médiation pour le Secteur Postal d'informer correctement le plaignant des dispositions légales et du fonctionnement du secteur postal. Nous retrouvons également dans cette catégorie des plaintes justifiées mais pour lesquelles le plaignant ne peut pas obtenir de compensation faute de preuves suffisantes (824 plaintes).

## PLAINTES NON FONDÉES

Les plaintes qui se sont avérées, après enquête, injustifiées sont clôturées comme étant non fondées. En 2020, ce sont 227 plaintes qui ont été clôturées de cette manière. Il s'agit ici souvent d'une erreur, d'une interprétation erronée ou d'un manque de connaissance du client. Cette catégorie comprend également les plaintes dans

### Réponse du Service de Médiation pour le Secteur Postal :

*L'entreprise nous a informés que le paiement a été effectué par leur département financier. La somme de 85,98€ devrait donc être versée sur votre compte bancaire d'ici trois semaines au plus tard.*

### Réponse de l'opérateur postal :

*Le responsable a rappelé au distributeur le respect de la procédure de distribution de courrier. Il doit, en effet, bien vérifier les envois avant de les déposer dans les boîtes aux lettres. Nous espérons que les mesures qui ont été prises se traduiront par une meilleure prise en charge de la distribution du courrier.*

### Réponse d'un expéditeur :

*Je vous remercie pour votre suivi. Les boîtes de Légo sont hélas bel et bien perdues, mais je marque cependant mon accord avec le dédommagement proposé.*

### Réponse du Service de Médiation pour le Secteur Postal :

*L'enquête n'a pas été concluante et le colis doit hélas être considéré comme étant définitivement perdu. Le service à la clientèle vous a remboursé les frais d'envoi (5,70€) conformément aux Conditions Générales. Nous comprenons que cette indemnisation ne compense pas votre perte mais nous vous confirmons que le dédommagement consenti correspond à celui prévu pour le produit d'envoi que vous avez choisi.*

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. 170 plaintes ont été clôturées de cette manière en 2020.

## PLAINTES JUSTIFIÉES ET COMPRÉHENSIBLES MAIS SANS SOLUTION

En 2020, 308 plaintes ont été clôturées comme étant justifiées et compréhensibles mais pour lesquelles aucune solution n'a été trouvée. Par exemple, la perte d'un envoi à valeur unique ou à forte valeur émotionnelle ne peut souvent pas être compensée par un quelconque dédommagement financier.

## RECOMMANDATION

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal peut, s'il le juge nécessaire, 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 Collège du 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 que seulement 2 recommandations (relatifs à 4 faits de plainte) ont été formulées dans les dossiers individuels au cours de l'année écoulée.

## LES COLIS : ANALYSE ET RECOMMANDATIONS



Le Service de Médiation pour le Secteur Postal a enregistré, en 2020, 4.863 plaintes relatives à l'envoi de colis, ce qui représente une augmentation de 10% par rapport à l'année précédente. La croissance exponentielle du nombre de colis traités par les opérateurs postaux dans le contexte de la pandémie s'est néanmoins traduite par une augmentation modérée du nombre de demandes de médiation introduites auprès du Service de Médiation pour le Secteur Postal. Nous en concluons que les services des opérateurs postaux ont, à tous niveaux, malgré des adaptations requises par les mesures sanitaires et dans des conditions difficiles, assumé de manière exemplaire cette surcharge de travail inopinée, et d'autre part, que nombre d'expéditeurs et de destinataires ont fait preuve de compréhension et de patience, particulièrement au début de la période de confinement.

Tout comme les années précédentes, **la disparition de colis, les erreurs dans la distribution et les demandes de dédommagement (plus conséquent que celui obtenu) se retrouvent sur les trois plus hautes marches du podium** des motifs poussant les plaignants à introduire une plainte en recours. En 2020, c'est le nombre important de plaintes relatives aux agences en douane qui interpellent.

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 91% des plaintes relatives aux colis reviennent à bpost, les recommandations seront principalement adressées à cette entreprise postale.



COLIS	COLIS RECOM-MANDÉS	TOTAL	
1.398	149	1.547	PERTE
746	93	839	DEMANDE DE DÉDOMMAGEMENT
621	67	688	ERREUR LORS DE LA DISTRIBUTION
460	51	511	RETARD
187	198	385	AGENCE EN DOUANE
313	39	352	SUIVI NUMÉRIQUE
246	17	263	RENOI À L'EXPÉDITEUR
128	0	128	AVARIE
66	2	68	TARIF, COÛT, FACTURATION
75	7	82	DIVERS
4.240	623	4.863	TOTAL

## LES COLIS PERDUS

**1.547 colis ont fait l'objet de l'ouverture d'une enquête dans le cadre d'une disparition**, ce qui constitue une forte augmentation de 27% par rapport à l'année précédente. Il convient cependant de nuancer cet accroissement. Étant donné le volume substantiel de colis à traiter et le contexte compliqué dans lequel les opérateurs postaux ont dû effectuer leur travail, il y a eu des périodes durant lesquelles nous avons pu constater des retards exceptionnels dans le transport de colis nationaux et internationaux.

**C'est surtout au cours de la première période de confinement que le contexte ambiant a contribué à compliquer le processus d'envoi et que de nombreux colis ont par conséquent été retardés. Une partie de ces colis qui semblaient a priori définitivement perdus ont tout de même été distribués avec plusieurs semaines de retard.** Le Service de Médiation pour le Secteur Postal a réceptionné aux mois de mai, juin et juillet 2020 un nombre assez élevé de plaintes relatives à des envois perdus et retardés qui, pour la plupart, avaient été déposés auprès de l'opérateur postal entre la mi-mars et début avril 2020.

Malgré la situation exceptionnelle décrite ci-dessus, la disparition de colis constitue depuis plusieurs années déjà un point d'attention important. Les plaintes concernant la perte de 1.282 colis et 149 colis recommandés sont à mettre au compte de bpost. La perte d'un colis constitue également, chez les autres opérateurs postaux, la raison principale de la demande de médiation auprès de notre service. Cette évolution a de quoi inquiéter lorsque l'on considère les avancées technologiques numériques engrangées par l'outil de suivi en ligne.

Une enquête ouverte relative à la disparition d'un colis aboutit souvent à une issue heureuse : le colis est retrouvé chez un voisin, dans un centre de tri, au point d'enlèvement, à l'agence en douane, aux services d'Épaves et Rebutis, ... **Il arrive également que le colis ne soit pas retrouvé et soit considéré comme**

**définitivement perdu sans que l'opérateur postal puisse déterminer la cause de sa disparition.**

Cet état de fait est alors difficilement compréhensible et acceptable pour l'utilisateur postal dont le point de vue est partagé par le Service de Médiation pour le Secteur Postal. 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.

L'analyse des plaintes traitées nous indique que tout colis peut, à tout moment, disparaître du circuit postal sans laisser de traces. Certains types de colis se volatiliseront plus couramment : parmi ceux-ci, les envois non traçables, les envois retournés et les colis endommagés.



**Le Service de Médiation pour le Secteur Postal recommande à bpost : D'apporter des améliorations opérationnelles internes afin de pouvoir localiser les colis égarés dans le circuit postal.**

## LA DISPARITION DES COLIS ET LEUR TRAÇABILITÉ

Nous recevons de plus en plus de demandes de médiation relatives à des colis dépourvus de code-barres et disparus dans le circuit postal. Ceux-ci ne sont par conséquent pas numérisés et pas traçables et dès lors aucun devoir d'enquête ne permet de les retrouver. Ce type de colis à bas coûts transite anonymement d'un pays à l'autre et d'opérateur en opérateur. Il s'agit ici d'envois qui sont acheminés dans le circuit postal comme simples courriers postaux et qui peuvent dès lors être déposés dans la boîte aux lettres. La législation de l'UPU<sup>4</sup> ne prévoit ni le démarrage d'une enquête pour des envois de ce type ni un quelconque dispositif d'indemnisation en cas de problèmes. En Belgique, c'est principalement le destinataire qui introduit une plainte lorsqu'un colis ne lui est pas parvenu. Le service à la clientèle de l'opérateur postal renvoie alors ce dernier vers son expéditeur – il s'agit la plupart du temps de grandes plateformes commerciales ayant choisi ce mode d'envoi en connaissance de cause – afin de régler son litige.

### Réponse de l'opérateur postal :

*Le colis est perdu : le client est prié de joindre son expéditeur pour toute demande de compensation. Aucun dédommagement n'est prévu pour les envois Prime.*

La déclinaison belge de ce type d'envoi s'appelle le « bpack World Light ». Ce type de colis international n'est pas traçable et son expéditeur n'est pas indemnisé en cas de perte.

Il ressort clairement des plaintes que nous traitons qu'un expéditeur particulier, qui envoie des colis de manière peu fréquente, n'est souvent pas informé que son paquet n'est plus traçable une fois qu'il a été déposé auprès de l'opérateur postal.

### Réponse de l'opérateur postal :

*C'est bien entendu une situation fâcheuse pour le client et nous lui présentons bien entendu nos excuses mais le service à la clientèle n'aurait pas pu faire grand-chose car aucun suivi numérique et aucun dédommagement en cas de perte ne sont prévus pour les colis bpack World Light.*



Des expéditeurs professionnels, et particulièrement des indépendants, découvrant en 2020 le commerce en ligne pour la livraison de leurs produits, n'ont dès lors pu que déplorer les conséquences de la perte de colis bpack World Light.

Nos enquêtes nous apprennent également que les usagers postaux utilisent parfois des enveloppes au format non normalisé afin d'envoyer des petits colis mais parfois aussi des colis d'une certaine valeur. Nous souhaitons mettre en garde l'expéditeur qu'un tel type d'envoi n'est pas traçable et qu'en cas de perte lorsqu'un dédommagement est prévu, celui-ci est de valeur limitée (remboursement de frais de port). Le Service de Médiation pour le Secteur Postal souhaite préciser que la gamme des produits d'envois nationaux proposés par bpost en sa qualité de prestataire du service postal universel est exclusivement composée de produits d'envoi traçables, ce qui est appréciable.

<sup>4</sup> UPU, Convention Manual, June 2019, art.21-22

## LES ENVOIS RETOURNÉS PERDUS

Le commerce en ligne devrait généralement comporter une procédure de retour des articles fiable. A cet égard, certains opérateurs postaux ont même conclu des accords contractuels avec leurs plus gros clients : les colis sont entreposés dans de grands conteneurs situés dans les centres de tri avant d'être récupérés par leurs expéditeurs contractuels. Mais étant donné qu'un grand nombre de ces colis ne font pas l'objet d'une numérisation avant leur mise en retour ou leur remise au vendeur, ni l'opérateur postal, ni le Service de Médiation pour le Secteur Postal ne peut déterminer si l'envoi concerné a bien été remis à l'expéditeur, est encore en transit ou doit, le cas échéant, être considéré comme définitivement perdu.

À défaut de pouvoir prouver leur bonne foi, les consommateurs sont ainsi souvent confrontés au refus du vendeur de consentir à un remboursement de la valeur d'achat. De nombreuses plaintes de ce type aboutissent ainsi à une impasse : le client ne peut pas prouver, dans les délais impartis, qu'il a renvoyé le colis (en bon état) et le vendeur ne peut pas prouver qu'il n'a pas récupéré celui-ci.

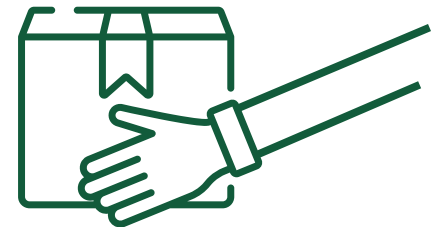


### Déclaration d'un expéditeur :

*J'ai envoyé, en date du 2 décembre, un colis par envoi recommandé à destination de la France. À ce jour, le colis n'est toujours pas parvenu à son destinataire. Il s'agit d'un vêtement qui devait être renvoyé endéans les 30 jours. Je ne serai donc pas remboursé. C'est la raison pour laquelle je demande le remboursement de la valeur de l'article : à savoir 184,50€.*

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

**De permettre le suivi numérique des colis retournés dans le cadre de transactions issues du commerce en ligne jusqu'à leur remise à l'expéditeur/au vendeur.**



Certaines entreprises postales ont fait en 2020 le choix, au vu du nombre important de colis issus du commerce en ligne, de traiter et distribuer prioritairement les envois en souffrance avant de s'atteler aux colis à retourner dans le cadre d'une transaction de commerce en ligne. De nombreux commerçants ont d'ailleurs également assoupli les règles de renvoi : certains grandes plateformes ont même, dans les périodes critiques, conseillé à leurs clients d'annoncer le renvoi de leur produit sans pour autant procéder directement à son dépôt auprès de l'opérateur postal pour éviter une surcharge de travail dans les entreprises chargées de l'opérationnalisation de la procédure de renvoi.

## LES COLIS ENDOMMAGÉS PERDUS

Lors de devoirs d'enquête relatifs à la perte d'un colis, il arrive que l'opérateur postal signale qu'un colis a été endommagé lors de son passage dans le circuit postal. Dans la mesure du possible, le colis est alors consolidé et poursuit son itinéraire. Néanmoins, les colis avariés irrémédiablement, ou dont le contenu (par exemple des contenants liquides) n'a visiblement pas résisté au transport en raison d'un conditionnement insuffisant ou inadapté, sont détruits sur-le-champ.

La décision de procéder à la destruction est sensée : de tels colis peuvent endommager ou souiller d'autres colis et/ou peuvent

représenter un risque pour les machines de tri. La décision de destruction sera plus rapidement prise pour les envois internationaux en vue de ne pas impacter d'autres entreprises postales.

L'utilisateur postal en est toutefois très rarement informé par l'opérateur, raison pour laquelle il considère que son colis a été égaré. **Une mention claire sur l'outil de suivi** permettrait d'apporter une solution à ce problème et des photos du colis endommagé éviteraient certains conflits.



## DISTRIBUTION DES COLIS

La tâche d'un coursier ou d'un facteur consiste à distribuer un colis à son destinataire. En 2020, cette activité professionnelle a été fortement affectée par le contexte de la pandémie et des mesures prises en conséquence. Outre l'obligation du respect de la distanciation sociale avec les collègues et les usagers postaux, les volumes exceptionnels de colis traités par les opérateurs postaux et les charges de travail conséquentes ont fortement contribué à la pénibilité de la fonction de livreur en 2020.

Néanmoins, force est de constater que les facteurs et les coursiers ont effectué un travail remarquable lors de l'année écoulée. Cette performance se traduit également par une baisse du nombre de plaintes relatives à la distribution des colis traitées par le Service de Médiation pour le Secteur Postal en 2020. Le service a ainsi réceptionné 688 plaintes relatives à cette thématique par opposition aux 848 plaintes de l'année précédente.

Une analyse plus approfondie des plaintes enregistrées dans ce domaine relève certes l'impact de la situation pandémique même si la corrélation n'est pas aisément établie.

En 2020, le recours au télétravail a été massif : les étudiants ont suivi les cours à distance en ligne et la population, de manière générale, est souvent restée confinée à la maison. Ce qui veut dire que la majorité des citoyens étaient présents à la maison pour réceptionner leurs colis. La marge d'erreur relative à la distribution d'un colis est ainsi fortement réduite lorsque celui-ci est distribué dès sa première présentation. Ce qui explique la raison pour laquelle nous avons réceptionné moins de plaintes relatives à l'abandon sans surveillance d'un colis, à l'avisage d'office, au non-respect d'une préférence de livraison, à l'absence de la possibilité d'une seconde présentation ou à la non-distribution d'un avis de passage.



**Par ailleurs, le Service de Médiation pour le Secteur Postal a réceptionné des plaintes qui sont directement liées aux mesures opérationnelles prises par les entreprises postales en conséquence de la pandémie.**

Le respect de la distanciation sociale entre le facteur et le destinataire a fait l'objet d'un Arrêté Royal<sup>5</sup> permettant un assouplissement des règles en vigueur lors de la remise des

envois recommandés. Cet assouplissement prévoyait la signature par le facteur lui-même de tout envoi recommandé **en présence** de l'ayant-droit destinataire de l'envoi. **Un conflit relatif à la remise d'un envoi recommandé était rendu ainsi plus complexe étant donné qu'on ne pouvait apporter la preuve de la présence du destinataire et donc de la certitude que l'envoi a bel et bien été distribué.**

Dans la foulée, la plupart des opérateurs postaux ont également assoupli leurs procédures de distribution de colis contre signature (dans de nombreux cas des colis à haute valeur ou des documents importants) pour lesquels le coursier peut signer lui-même en présence du destinataire. Certains opérateurs postaux ont choisi lors de la remise de l'envoi de relever les derniers numéros du Registre National ou de la carte d'identité, ou, le cas échéant, de prendre la porte d'entrée du destinataire en photo. Nous confirmons, dans le cadre d'enquêtes en recours, qu'une telle procédure permet d'apporter des éléments facilitant l'atteinte de règlements à l'amiable ou de décisions argumentées dans le cadre de conflits relatifs à la distribution de colis.

La vérification de l'identité du destinataire d'un envoi recommandé est un requis légal contrairement aux colis contre signature pour lesquels la vérification de l'identité du destinataire n'est pas obligatoire. La nécessité d'un contrôle supplémentaire dans ce cas de figure doit en effet faire l'objet d'un débat politique étant donné la confidentialité des données personnelles de chaque citoyen. L'énorme afflux de colis dans le circuit postal a

contraint bpost, à certains moments, à ne pas distribuer le colis à l'adresse du destinataire mais bien dans un bureau de poste ou un point de retrait. Cette mesure a généré un certain nombre de plaintes émanant de destinataires : d'une part de ceux devant se rendre dans des points de retraits très éloignés de leurs domiciles et d'autre part, de ceux qui désapprouvaient avoir à se retrouver dans une file d'attente aux points d'enlèvements lorsque la situation sanitaire les enjoignait de rester à la maison.

### Réponse d'un destinataire :

*"Alors que j'avais enregistré mes préférences pour la réception de mes colis en mon absence, voilà que je dois aller rechercher mon colis au bureau de poste de Namur alors que j'habite à Gembloux ! »*

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal se montre compréhensif à l'égard des décisions qui ont été prises par les opérateurs postaux afin de maintenir le traitement et la distribution des colis dans des circonstances difficiles. Des arguments critiques tout à fait pertinents du consommateur vis-à-vis des ajustements opérés par les entreprises postales n'ont cependant pu être ignorés dans ce contexte pandémique. **Ce type de conflits met en lumière l'importance de la recherche d'un équilibre dans la médiation entre les points de vue des différentes parties au conflit afin de parvenir à un règlement à l'amiable.**

### Réponse d'un destinataire :

*Je viens de recevoir une copie de la signature pour réception d'un colis qui ne m'est jamais parvenu : je peux vous certifier que cette signature n'est pas la mienne !*

<sup>5</sup> 15 juin 2020 - Arrêté royal n° 32 portant des mesures d'urgence pour limiter la propagation du coronavirus COVID-19 dans le cadre de certains services postaux.

## LA PROCÉDURE DE DÉDOUANEMENT DES COLIS

Force est de constater que le nombre de plaintes relatives aux agences en douane a fortement augmenté ces dernières années. Ici, il s'agit principalement de colis en provenance de pays situés hors de l'Union Européenne en route vers leurs destinataires en Belgique. Chaque opérateur postal dispose, à cet effet, de sa propre agence en douane chargée de vérifier les colis entrants sur le territoire belge et d'en gérer le dédouanement. Les agences calculent la TVA, la valeur liée aux droits à l'importation et, le cas échéant, l'éventuelle taxe environnementale ou frais liés aux droits anti-dumping sous le contrôle et conformément aux règles du SPF Finances. En outre, les opérateurs postaux facturent des frais administratifs en compensation du travail effectué relatif aux formalités douanières.

En 2018, le nombre de plaintes relatives au mode de fonctionnement des agences en douane s'élevait à 40. Ce chiffre atteignait 229 en 2019 et, **en 2020, ce ne sont pas moins de 385 plaintes relatives à l'agence en douane des opérateurs postaux qui ont été traitées** par le Service de Médiation pour le Secteur Postal. Le fait que la moitié de ces plaintes (198) concernaient des envois recommandés dans le cadre de transactions issues du commerce en ligne a de quoi interpeller.

**1 litige sur 4 avait pour objet la contestation relative aux frais de dédouanement dus par le destinataire en Belgique.** Ces frais peuvent, en effet, parfois être très élevés.

L'enquête du Service de Médiation pour le Secteur Postal a le mérite de décanter les dossiers de l'espèce. Si celle-ci détermine que le calcul effectué par l'opérateur postal était correct, le destinataire peut soit choisir d'accepter le colis après en avoir réglé les coûts qui lui sont liés ou le refuser ce qui a pour conséquence de renvoyer le colis concerné vers son expéditeur. À l'inverse, on procèdera à une révision du calcul effectué par l'opérateur postal. Dans de nombreux cas, le destinataire peut apporter la preuve (par le biais d'une facture en bonne et due

### Réponse de l'opérateur postal :

*Veuillez trouver ci-dessus les détails relatifs au dédouanement du colis :*

#### Détails du dédouanement :

- *Marchandise : Ouvrage écrit*
- *Valeur : 65,00\$ ou 54,77€*
- *Droits à l'importation : exonération*
- *Frais d'envoi : 0,39€*
- *TVA : 6%*
- *Coûts administratifs pour les formalités douanières : 24,00€*

#### Total à payer :

- *Droits à l'importation 0,00€*
- *+ TVA 4,75€ + coûts pour les formalités douanières 24,00€ =*
- *Total à payer 28,75€*

forme) qu'il s'est acquitté de la marchandise concernée à un prix inférieur à la valeur utilisée pour calculer les frais de douane.

**Certaines plaintes relatives aux frais de dédouanement incriminent aussi d'autres opérateurs postaux.** A cet égard, certaines entreprises postales s'acquittent au préalable eux-mêmes des frais de douane. Leurs destinataires (consommateurs et petites entreprises) sont alors surpris de recevoir des semaines voire des mois après la livraison de leur colis une facture qui y est liée. Ces derniers sont alors placés devant le fait accompli car ceux-ci ont accepté la marchandise et ne peuvent, dès lors, plus refuser de payer les frais qui y sont afférents. L'opacité du mode de calcul des frais de douane fait également l'objet de demandes de médiation auprès de notre service.

3 plaintes sur 4 ont trait à la lenteur du processus de l'agence en douane de bpost relatif au dédouanement des colis

recommandés. Dans ce type de dossiers, les destinataires sont souvent en colère par rapport à la communication déficiente de l'agence en douane déjà en défaut du retard reproché. Par conséquent, certains colis sont parfois coincés des semaines voire des mois durant avant d'être finalement renvoyés vers l'expéditeur et ceci malgré le fait que le destinataire avait au préalable transmis toutes les informations requises pour le dédouanement.

L'augmentation conséquente, au cours des deux dernières années, du nombre de plaintes relatives aux retards engrangés dans le processus de dédouanement des colis par l'agence en douane de bpost, de même que la communication déficiente avec les destinataires de ces mêmes colis constituent un réel motif d'inquiétude.

**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 réduire les délais de dédouanement.**

Il y a fort à parier qu'en 2021, la quantité de colis à dédouaner augmentera substantiellement d'une part en raison du Brexit et d'autre part en raison de la disparition du seuil minimal d'exonération fiscale pour les colis de faible valeur. En effet, à partir du 1er juillet 2021, tout colis (quelle que soit sa valeur) en provenance d'un pays situé hors de l'Union Européenne devra faire l'objet d'un dédouanement.

Les consommateurs et PME belges qui achètent des biens en provenance de pays situés hors de l'Union Européenne sont souvent peu au fait des frais de douane dont ils doivent s'acquitter. Les citoyens ne sont pas plus informés de la suspension de l'exonération fiscale de biens à faible valeur à partir du 1er juillet 2021. Une communication claire des autorités relative à ces frais supplémentaires est donc requise.

bpost et les autres entreprises postales adaptent leurs procédures opérationnelles afin de pouvoir faire face aux défis qui s'annoncent. Les grandes plateformes en ligne s'évertuent également à simplifier les procédures liées au dédouanement en proposant, par exemple, l'Import One Stop Shop.





## LE COURRIER POSTAL : ANALYSE ET RECOMMANDATIONS



	LETTRES	ENVOIS RECOMMANDÉS	PÉRIODIQUES	PRESSE QUOTIDIENNE	DIVERS	TOTAL
DISPARITION	375	265	91	42	6	779
ERREUR DANS LA DISTRIBUTION	380	179	8	13	12	592
DEMANDE DE DÉDOMMAGEMENT	84	142	2	3	10	241
RETARD	99	69	21	8	7	204
DÉVIATION DE COURRIER / CHANGEMENT D'ADRESSE	155	12	4		1	172
RENOI À L'EXPÉDITEUR	35	38	2		1	76
DISTRIBUTION INTERROMPUE	51				8	59
AVARIE	25	1	1	4	1	32
DIVERS	37	55	1		26	119
<b>TOTAL</b>	<b>1.241</b>	<b>761</b>	<b>130</b>	<b>70</b>	<b>72</b>	<b>2.274</b>

**2.274 plaintes relatives au courrier postal** ont été introduites auprès du Service de Médiation pour le Secteur Postal en 2020. A cet égard, le nombre de demandes de médiation continue sa chute (**baisse de 16%**) dans un contexte de déclin du volume de courrier en circulation.



## LE COURRIER PERDU OU RETARDÉ



**Les 499 plaintes relatives au courrier postal disparu, retardé ou endommagé concernent principalement des lettres revêtant un caractère familial** et qui ont une valeur particulière pour leurs expéditeurs et destinataires. En 2020, la population a ressenti le besoin de maintenir ses interactions sociales à distance en temps de pandémie par l'entremise d'une carte postale ou d'une lettre. L'exemple typique est celui d'une carte de vœux d'anniversaire, envoyée par les grands parents à leurs petits-enfants, parfois accompagnée de quelques espèces.

### Déclaration d'un expéditeur :

*J'ai envoyé, à la mi-décembre, à peu près 45 cartes de vœux de Nouvel-An. Aujourd'hui (03/02/2020) je reçois une de ces cartes en retour (voir annexe), parce que le numéro de boîte n'était pas mentionné ... Je suis malgré tout heureux de l'avoir reçue en retour car de cette manière je peux m'excuser auprès de son destinataire. Ce qui m'interpelle ici, c'est que la carte a mis plus d'un mois et demi à m'être renvoyée.*

Oui, la perte d'une correspondance de cette nature peut réellement affecter certaines personnes. Les plaignants ne recherchent pas nécessairement une compensation mais souhaitent surtout qu'on démarre une enquête pour pouvoir déterminer ce qu'il est advenu de leur envoi.

Dans cette catégorie, nous plaçons également les faire-part de décès qui arrivent parfois trop tard, après les funérailles donc, ou même parfois jamais à destination. Le nombre de dossiers ouverts à ce sujet reste très limité, mais chaque dossier ouvert affecte plusieurs personnes dans un contexte déjà compliqué par le confinement. A plus grand titre lorsque c'est l'expéditeur qui introduit une plainte car une grande partie ou parfois même l'intégralité de ses envois est parvenue trop

tard à destination. Parvenir à un règlement à l'amiable dans ce type de dossiers relève parfois de l'impossible.

### Déclaration d'un expéditeur :

*J'ai envoyé 23 faire-part de décès avec un timbre Prior. Seuls quelques-uns sont arrivés à bon port et en mauvais état encore bien.*

Cela fait plusieurs années que le Service de Médiation pour le Secteur Postal place cette matière au menu du rapport annuel en priant l'opérateur postal de bien vouloir accorder une priorité aux faire-part de décès lors de leur traitement ou par le biais d'un dispositif de traçabilité permettant le suivi détaillé de ceux-ci. **Un faire-part de décès pourvu d'un timbre Prior doit parvenir à son destinataire le lendemain de son envoi.**



## LA DISTRIBUTION DU COURRIER

823 plaintes relatives à la distribution du courrier ont été traitées par le Service de Médiation pour le Secteur Postal en 2020. Il s'agit ici d'erreurs commises lors de la distribution, de tournées interrompues ou de soucis lors de la déviation d'un courrier après un déménagement.

Peu de gens se plaignent lorsqu'il s'agit de cas isolés : une lettre, un journal ou un périodique qui n'a pas été distribué correctement. **Les plaintes que nous recevons concernent davantage des soucis de distribution récurrents.** En d'autres mots, il s'agit d'usagers postaux victimes des semaines voire des mois durant de problèmes de distribution de courrier qui, malgré des demandes répétées au service à la clientèle de l'opérateur postal de bien vouloir régler les problèmes, ne constatent aucune amélioration à leur situation. Un problème de distribution peut avoir des conséquences fâcheuses pour le destinataire comme, par exemple, la non-réception de factures ou d'autres documents administratifs importants. Et comme le courrier postal est dépourvu de code-barres et que sa trajectoire dans le circuit postal ne bénéficie dès lors d'aucun suivi, le destinataire ne peut faire valoir que sa bonne foi vis-à-vis de l'administration avec laquelle il est en conflit, même si cette dernière n'est pas non plus en mesure de prouver concrètement l'expédition d'un courrier spécifique.

Les usagers postaux qui en ont assez de la situation, transmettent alors leur plainte auprès du Service de Médiation pour le Secteur Postal. Les enquêtes dans ce cas de figure aboutissent alors souvent à la même conclusion : **c'est un problème structurel qui s'avère être la cause de la distribution déficiente**, par exemple 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 intervertis de manière récurrente dans le bureau de distribution, une déviation de courrier ne fonctionnant qu'une fois sur deux, ... Après une enquête dans le cadre d'un dossier traité par le Service de Médiation pour le Secteur Postal 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.**

Ce qui interpelle, c'est que ce type de plaintes revient de manière récurrente sans pour autant qu'une solution pérenne lui soit trouvée. Les causes de ce genre de situation ne sont pas toujours claires. Les facteurs expérimentés connaissent leurs tournées et en maîtrisent les particularités. En revanche, lorsque l'opérateur postal engage des recrues temporaires, peu expérimentées ou des étudiants, les problèmes resurgissent. Les nouveaux collaborateurs ne sont pas familiers avec les particularités de la tâche qui leur a été soumise et la probabilité de commettre des erreurs lors de la tournée est compréhensible. Néanmoins, chaque destinataire doit bénéficier d'une distribution du courrier de qualité.

## LES ENVOIS RECOMMANDÉS

**1 plainte sur 3 relative au courrier postal concerne l'envoi recommandé.** De manière étonnante, alors que le volume de courrier postal est en déclin continu, le nombre de dossiers relatifs aux envois recommandés demeure élevé : 792 en 2018, 698 en 2019 et 761 en 2020.

Il s'agit ici d'un produit spécifique proposé dans le cadre du service postal universel et à l'inverse d'un courrier ordinaire, celui-ci 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. Ce produit est utilisé pour envoyer des documents importants : un pli judiciaire, une mise en demeure, un contrat, une lettre de résiliation, un document officiel, un visa, un testament, ...

C'est lorsque de tels documents font l'objet d'une erreur commise lors de la distribution ou tout simplement d'une perte, qu'une plainte est introduite auprès de notre service. Les plaintes relatives à une erreur de distribution concernent le non-respect des procédures d'usage : l'envoi perd alors sa valeur juridique. Quelques exemples : **dépôt de l'envoi recommandé comme un courrier ordinaire dans la boîte aux lettres, absence de signature, signature non conforme, distribution à une adresse incorrecte/à un destinataire incorrect, ...**

Les dossiers de ce type sont souvent associés à des demandes d'indemnisation élevée. Cependant, le dédommagement prévu pour un envoi recommandé national s'élève à 39€. Il convient de préciser que la valeur de ce seuil forfaitaire<sup>6</sup> a été unilatéralement établi par bpost.



**L'Arrêté Royal du 15 juin 2020<sup>7</sup> portant des mesures d'urgence prises pour limiter la propagation du coronavirus a permis un assouplissement des règles en vigueur lors de la remise des envois recommandés. Cette mesure était en vigueur entre le 13 mars et le 31 août 2020.**

L'assouplissement prévoyait que le facteur puisse signer tout envoi recommandé lui-même en présence de l'ayant-droit destinataire du pli concerné tout en vérifiant l'identité de celui-ci. Cette mesure était nécessaire afin de protéger les facteurs et les destinataires dans un contexte de lutte contre la pandémie. De nouveaux types de plaintes nous sont parvenus dans la foulée de cet assouplissement : parmi ceux-ci, l'absence de la signature du destinataire et par conséquent dans certains cas une contestation relative à la remise effective de l'envoi recommandé à son ayant-droit. L'envoi ne bénéficie plus, dans ce cas de figure, de sa valeur juridique.

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

**De respecter avec rigueur la procédure prévue lors de la remise d'un envoi recommandé tout en s'assurant de pouvoir apporter la preuve de la vérification de l'identité du destinataire.**

<sup>6</sup> Loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux, Article 2, 9° "envoi recommandé" : un service garantissant forfaitairement contre les risques de perte, vol ou détérioration et fournissant à l'expéditeur, le cas échéant à sa demande, une preuve de la date du dépôt de l'envoi postal ou de sa remise au destinataire

<sup>7</sup> Arrêté royal n° 32 portant des mesures d'urgence pour limiter la propagation du coronavirus COVID-19 dans le cadre de certains services postaux

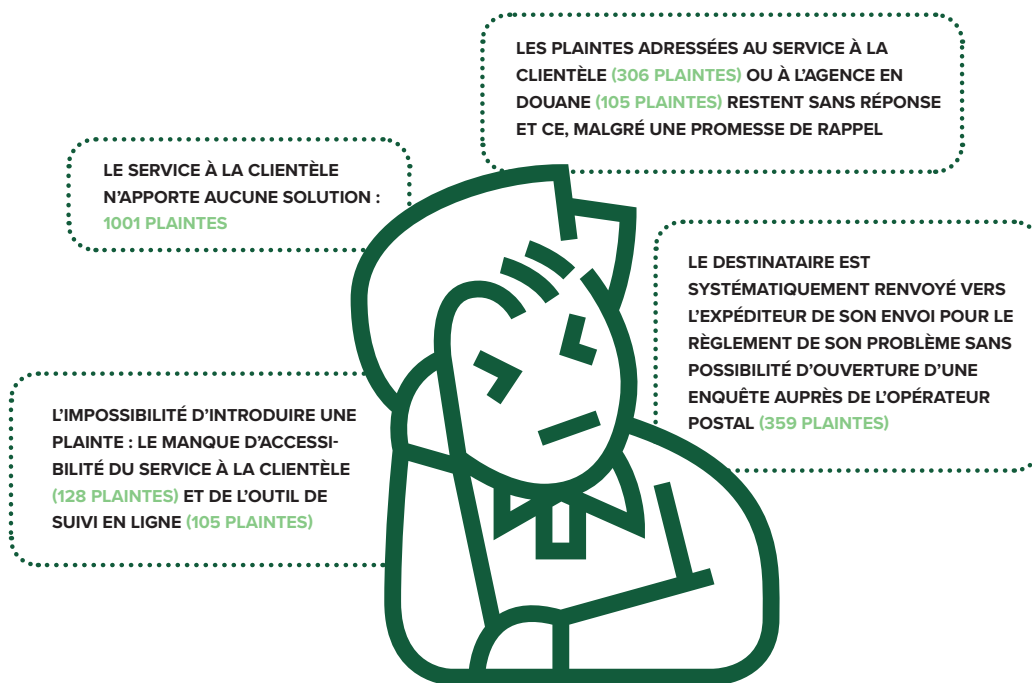
## LA RELATION ENTRE L'USAGER POSTAL ET L'ENTREPRISE

La plupart des envois parviennent sans accrocs à leurs destinataires. Si un incident devait se produire, l'utilisateur postal s'adresse au service à la clientèle de l'opérateur postal concerné. Et si le service à la clientèle informe et/ou compense l'expéditeur ou le destinataire de manière claire, la confiance sera vite rétablie. Si les choses ne se déroulent pas de cette manière, l'utilisateur postal peut alors décider de faire appel à un arbitre impartial, en l'occurrence notre service de médiation, pour gérer son litige.

Une demande de médiation qui est introduite auprès du Service de Médiation pour le Secteur Postal comporte souvent deux volets : d'une part une plainte relative à l'envoi lui-même et d'autre part une plainte relative **au mécontentement vis-à-vis des contacts effectués avec l'opérateur postal concerné par le litige. En 2020, ce sont 2.740 plaintes de cette nature qui ont été traitées par notre service.**

Il n'est à priori pas surprenant de voir un nombre aussi élevé de plaintes à ce sujet étant donné qu'un dossier est introduit auprès du Service de Médiation pour le Secteur Postal lorsque le plaignant n'a pas reçu de réponse de l'opérateur postal ou n'est pas satisfait de la solution proposée par l'entreprise. Il convient de préciser que le Service de Médiation pour le Secteur Postal n'enregistre de plainte à ce sujet que si l'utilisateur postal le mentionne explicitement lors de l'introduction de son dossier. Ceci signifie également **que l'investissement dans un service à la clientèle performant entrainera 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.**

Le top 4 des frustrations de l'utilisateur postal se décline de la manière suivante :



## 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 2020.

**En 2020, le Service de Médiation pour le Secteur Postal a enregistré 359 plaintes relatives au renvoi du destinataire vers son expéditeur sans enquête préalable, 332 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 parvenu endommagé chez le destinataire.

### Déclaration d'un destinataire :

*... et voilà qu'on me renvoie vers l'expéditeur ! Je doute fort que mon expéditeur aux USA va ouvrir une enquête pour savoir pourquoi le colis (ici en Belgique) fait des aller-retours entre Bruxelles et Namur et encore moins solutionner mon problème.*

Il est vrai que c'est 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 veut pas pour autant dire qu'une enquête ne peut pas avoir lieu à la demande du destinataire.

Néanmoins, 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.

**Réponse d'un opérateur postal :**

*Nous avons interrogé notre coursier à propos de ce dossier. Il est retourné sur ses pas et il a en effet constaté que le colis n'avait pas été livré à la bonne adresse. Les différents pâtés de maisons, qui pour la plupart sont encore en construction, ne lui ont pas facilité la tâche.*

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 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.**



## LES SOUCIS D'ACCESSIBILITÉ DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Le nombre de demandes de médiation irrecevables introduites auprès du Service de Médiation pour le Secteur Postal continuent, en 2020 encore, leur ascension. **Une des causes les plus importantes de l'irrecevabilité 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. Le nouveau site internet de bpost est certes plus développé au niveau des informations qu'on peut y retrouver et permet davantage à l'utilisateur de formuler ses questions. Néanmoins, les usagers postaux maintiennent recevoir encore des réponses automatisées non pertinentes qui les mènent, dans certains cas, directement à la page de l'outil de suivi en ligne. **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 3.586 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 de l'utilisateur postal :**

*J'ai mis une demi-heure à découvrir sur le site internet comment accéder au service à la clientèle. J'abandonne à présent : merci de faire suivre ma plainte, s'il vous plaît.*

Le nombre sans cesse croissant du nombre d'appels téléphoniques 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 2020, notre service a reçu 5.122 appels téléphoniques (non liés à un dossier en cours de traitement) dont 4.489 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. À cet égard, une demande d'information à l'entreprise postale se transforme très vite en plainte faisant suite à la frustration du plaignant.

**Déclaration d'un destinataire :**

*C'est toujours la même histoire quand on veut introduire une "plainte" chez bpost : le formulaire de questions est construit de telle façon à ce que le problème soit contourné ou ... ils mettent tout sur le dos du facteur. Je ne trouve pas cela correct, c'est la raison pour laquelle je m'adresse à vous.*

**Déclaration d'un expéditeur :**

*C'est très difficile de joindre quelqu'un par téléphone chez bpost. Les méandres du menu téléphonique automatisé font en sorte qu'on n'arrive pas à joindre quelqu'un et l'appel est alors interrompu.*

*À la 4ème tentative, j'ai enfin eu un collaborateur au bout du fil.*

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 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.

**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 Service de Médiation pour le Secteur Postal recommande aux entreprises du secteur postal: De garantir et faciliter l'accessibilité de leurs services à la clientèle afin que chaque usager postal puisse rapidement obtenir l'information souhaitée, signaler un problème et obtenir un suivi approprié à sa plainte.**

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 précise du problème constituent des plaintes incomplètes pour lesquelles aucune enquête n'est possible ; par ailleurs, la demande de ces compléments d'information s'avère souvent chronophage. 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 lors de l'introduction de leur plainte auprès du service à la clientèle ou auprès du Service de Médiation pour le Secteur Postal.**

## L'INFORMATION SUR LES CONDITIONS GÉNÉRALES AU GUICHET DE BPOST

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal réceptionne un grand nombre de plaintes relatives à l'absence d'indemnisation en cas de perte pour des colis dont la valeur n'est pas assurée. La plupart des plaignants avancent ne pas avoir été suffisamment informés par rapport aux différents produits d'envoi existants et encore moins à propos des différents modes d'envoi relatifs en particulier au degré de responsabilité de l'opérateur postal en cas de perte de l'envoi. Celui qui choisit de commander son étiquette d'envoi en ligne, a l'opportunité de rechercher les informations sur les différents produits ayant au préalable pris connaissance des Conditions Générales qui leur sont associés.

C'est donc davantage lorsque l'expéditeur se procure l'étiquette d'envoi dans un bureau de poste que l'information fait défaut et génère ce type de plainte. En cas de problème, le plaignant est ensuite furieux de ne pas avoir été informé au guichet des modalités liées aux différents produits d'envoi.

Quand le colis disparaît et que sa perte ne donne lieu à aucune indemnisation, c'est alors une véritable douche froide pour l'expéditeur particulier occasionnel. En outre, il s'agit ici souvent d'envois revêtant un caractère unique : un colis envoyé à un membre de la famille à l'étranger ou dans le cadre d'une vente en seconde main. La perte d'un tel contenu peut ainsi s'avérer dévastatrice pour l'expéditeur.

**Déclaration d'un expéditeur :**

*... on ne retrouvera plus jamais mes livres, et tout ce que je reçois comme compensation pour ma perte, ce sont les frais d'envoi. Et c'est ce moment-là que choisit madame pour me dire que si j'avais payé 1€ en plus, mon colis aurait été assuré contre la perte, mais ça, ils ne m'ont jamais dit au guichet !*

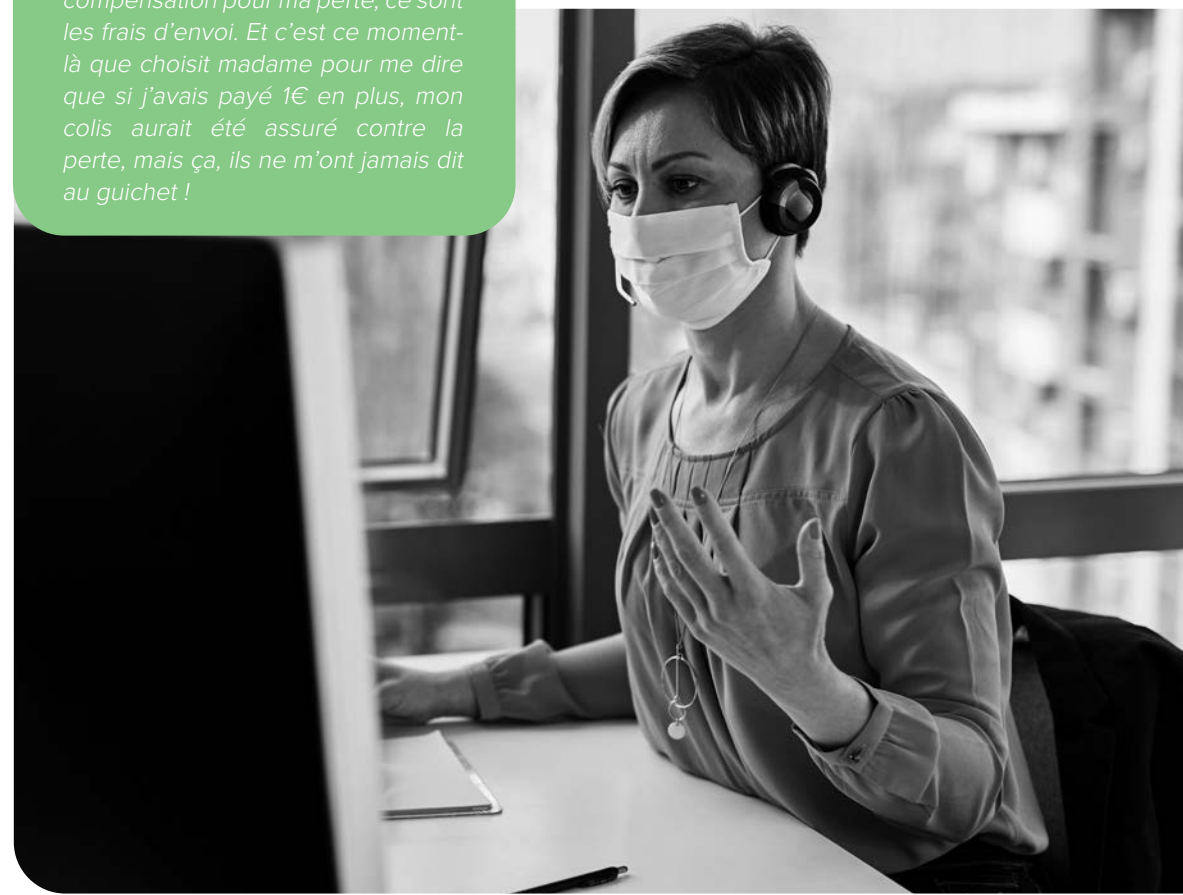
Nous demandons ici une meilleure prise en charge de l'expéditeur occasionnel, qui n'est pas toujours au fait des dispositions légales d'application ou des conditions générales associées au produit utilisé.



*Cette règle s'applique également, en 2020, aux indépendants et aux PME qui ont fait le choix de proposer leurs produits ou leurs services en ligne et pour qui les conditions générales sont loin d'être claires*

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

**Lors de l'achat d'une étiquette d'envoi au guichet, d'informer de manière détaillée le client sur tous les produits d'envoi et les modalités qui leurs sont associées et en ce compris l'option de valeur assurée.**



## LE SERVICE POSTAL UNIVERSEL : UN APPEL AUX AUTORITÉS

**Le Service de Médiation pour le Secteur Postal appelle les autorités à maintenir leur engagement pour un service postal universel accessible, qualitatif et abordable.**

L'année 2020 et le contexte ambiant de pandémie nous le confirme : les services postaux constituent un élément crucial de l'économie belge et le transport des colis y occupe une place de premier choix.

La crise liée à la pandémie a, en outre, souligné l'importance des services de base proposés à chaque usager postal sur notre territoire. L'opérateur postal s'est en effet démené pour veiller à ce que chaque courrier et chaque colis arrive à bon port. Les bureaux de poste et les points postes sont ainsi restés ouverts et les facteurs ont continué à effectuer leurs tournées afin d'assurer les services de base. **Le service postal universel a dès lors été d'une importance fondamentale pour de nombreux citoyens et continuera à l'être en 2021 et pour de nombreuses années encore.**

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.<sup>8</sup>

L'analyse des demandes de médiation apporte un éclairage détaillé sur les attentes des citoyens en matière de services postaux. **Le Service de Médiation pour le Secteur Postal énonce, à cet égard, 9 propositions afin de maintenir voire d'optimiser un service postal universel de qualité :**

**1** L'engagement de bpost **d'apporter une solution pérenne aux problèmes de distribution de courrier récurrents.**

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal a souligné les problèmes de distribution de courrier récurrents dans le cadre de ses rapports annuels et de ses réunions de concertation avec bpost.

Chaque destinataire est ainsi en droit de pouvoir bénéficier d'un service de distribution du courrier de qualité.

**2** **Une accessibilité suffisante aux boîtes aux lettres rouges, aux bureaux de poste et à tous les autres services assurés par l'opérateur postal.**

Un réseau de boîtes aux lettres rouges et de bureaux de poste facilement accessible afin de pouvoir effectuer ses opérations postales et financières reste primordial pour de nombreux citoyens. Ce service minimum doit pouvoir être accessible, qualitatif et abordable pour l'ensemble de la population.

L'essence du service public et universel ne se limite pas à sa définition légale. Les personnes fragilisées doivent pouvoir compter sur des services à proximité et bénéficier des prestations à domicile par le biais du facteur. Le service 'SVP facteur' permet ainsi aux personnes vulnérables de pouvoir demander de l'aide au facteur pour leurs opérations postales et financières.

**3** **Une base légale pour la hauteur des compensations pour certains produits de base nationaux.** La plupart des envois postaux disposent d'une base légale pour déterminer les compensations consenties par bpost en cas de perte, vol, retard ou avarie.<sup>9</sup> Néanmoins, les envois recommandés nationaux ainsi que les envois de colis nationaux ne bénéficient pas de seuil minimum d'indemnisation avec une base légale. Cette situation provient du fait que la loi qui détermine les responsabilités incombant au transporteur de colis par voie terrestre, a explicitement prévu une exception pour tout envoi effectué dans le cadre du service postal universel.<sup>10</sup> S'ensuit dès lors un vide juridique pour l'opérateur postal qui offre ce service de base et qui a ainsi permis à bpost d'établir unilatéralement la hauteur des indemnisations consenties pour la disparition de ces envois. À titre d'exemple, l'indemnisation en cas de perte pour les colis nationaux s'élèvent aux seuls frais d'envoi sauf si le client opte pour le bpack Secur, un produit en vertu duquel le contenu de l'envoi est assuré à concurrence d'un montant maximal.

**4** **Communication proactive de conditions générales transparentes.**

Le Service de Médiation pour le Secteur Postal réceptionne un grand nombre de plaintes relatives à l'absence d'indemnisation en cas de perte pour des colis dont la valeur n'est pas assurée. La plupart des plaignants avancent ne pas avoir été suffisamment informés par rapport aux différents produits d'envoi existants et encore moins à propos des différents modes d'envoi relatifs en particulier au degré de responsabilité de l'opérateur postal en cas de perte de l'envoi. Le Service de Médiation pour le Secteur Postal plaide pour une ligne de conduite prônant une communication précontractuelle claire mais aussi pour des conditions générales claires et transparentes pourvues d'une procédure de compensation respectueuse du droit de la consommation.

Nous souhaitons ici une meilleure prise en charge de l'expéditeur occasionnel qui n'est pas toujours informé des dispositions légales et des conditions générales en vigueur.

**5** **Le Service de Médiation pour le Secteur Postal insiste sur l'importance du respect de la procédure prévue lors de la distribution d'un envoi recommandé tout en s'assurant de pouvoir apporter la preuve de la vérification de l'identité du destinataire.** Malgré un contexte de déclin du volume de courrier postal, le nombre de plaintes relatives aux envois recommandés reste particulièrement élevé. Ce type d'envoi est souvent utilisé pour envoyer des documents importants : un pli judiciaire, une mise en demeure, un contrat, une lettre de résiliation, un document officiel, un visa, un testament, ... La distribution erronée ou la disparition de ce type de documents peut avoir des conséquences dévastatrices. Les enquêtes ont, à cet égard, pu démontrer que le non-respect des procédures était souvent la cause directe des litiges dès lors que la valeur juridique conférée à ce type d'envoi était compromise en cas de : dépôt de l'envoi recommandé comme un courrier ordinaire dans la boîte aux lettres, absence de signature, signature non conforme, distribution à une adresse incorrecte/à un destinataire incorrect, ... De tels dossiers s'accompagnent aussi souvent d'une demande d'indemnisation supérieure au montant forfaitaire (déterminé unilatéralement par bpost) de 39€.

**6** Le Service de Médiation pour le Secteur Postal plaide pour **un meilleur encadrement des délais d'envoi des faire-part de décès** dans le cadre du prochain contrat de gestion. Les envois de l'espèce doivent pouvoir bénéficier d'un traitement prioritaire absolu, voire d'un suivi numérique. Ainsi, lorsque des soucis de distribution se produisent, les faire-part de décès pourraient être traités en priorité.

<sup>8</sup> Article 15, § 1 de la Loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux

<sup>9</sup> C'est la convention CMR réglant le transport de colis par voie terrestre qui est d'application pour les colis commerciaux. Cette indemnisation est calculée sur base du poids du colis. Pour le Service Postal Universel, seuls les envois internationaux bénéficient d'un seuil minimum d'indemnisation. La Convention de l'Union Postale Universelle (Universal Postal Union Manual), constitue la base légale de ce seuil dont la valeur est calculée sur la base du poids du colis et de la hauteur des frais d'envoi

<sup>10</sup> Article 3 f de la Loi du 15 juillet 2013 relative au transport de marchandises par route.

**7** Le volume de lettres envoyées ne cesse de baisser mais celles-ci revêtent à présent une importance particulière au destinataire ou à l'expéditeur. **Un timbre Prior permettant le suivi d'un envoi** pourrait éviter de grandes frustrations lors de la perte de ce type d'envois.

**8** **Un effort continu dans le traitement et la distribution des envois présentant une légère erreur dans le libellé de l'adresse.** Une base légale existe déjà à ce propos mais nous plaidons ici pour un renforcement de la disposition légale<sup>11</sup>. Nous songeons ici à l'expéditeur occasionnel/accidentel qui commet une légère erreur : par exemple un envoi qui est adressé à une banque mais dont le numéro de rue est manquant, un envoi destiné à un habitant d'un immeuble à appartements mais dont le numéro de boîte n'est pas précisé, une lettre « peu claire » dans un libellé ou le nom de la rue est pourtant facilement déchiffrable, ... Bien entendu, une petite erreur dans le libellé de l'adresse peut perturber le fonctionnement de la machine de tri mais bpost a établi à cet égard des procédures de tri manuel pour corriger le tir. Nous constatons également que le facteur fait de son mieux pour distribuer de tels envois, c'est pourquoi nous demandons au prestataire du service postal universel de maintenir ses efforts à ce propos.

**9** **La publication par bpost de chiffres de plaintes officiels** relatifs aux envois traités dans le cadre du service postal universel. Le Service de Médiation pour le Secteur Postal constate que dans 67% des pays de l'Union Européenne, il y a une obligation de publication des chiffres de plaintes (de première ligne) adressées aux opérateurs postaux. Le Service de Médiation pour le Secteur Postal plaide pour une approche similaire en Belgique.

**Le Service de Médiation pour le Secteur Postal souhaite, par la publication de cet appel aux autorités, amorcer un processus d'optimisation du service postal universel dont l'importance primordiale a été soulignée au cours de cette année 2020 frappée par la pandémie.**



<sup>11</sup> Article 34 § 3 de l'Arrêté Royal du 24 avril 2014 portant réglementation du service postal

# 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 1991<sup>12</sup>, et compétent, depuis février 2007<sup>13</sup>, 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 trait<sup>14</sup> :

- 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

	2020	2019	2018
<b>BUDGET TOTAL</b>	<b>€ 2 331.900</b>	<b>€ 2 258.876</b>	<b>€ 2 248.900</b>
<b>PERSONNEL</b>	<b>€ 1 796.100</b>	<b>€ 1 729.476</b>	<b>€ 1 725.300</b>
<b>FRAIS DE FONCTIONNEMENT</b>	<b>€ 420.800</b>	<b>€ 404.400</b>	<b>€ 388.600</b>
<b>INVESTISSEMENTS</b>	<b>€ 115.000</b>	<b>€ 125.000</b>	<b>€ 135.000</b>

## EVOLUTION DES DÉPENSES

	2020	2019	2018
<b>DÉPENSES TOTALES</b>	<b>€ 1 967.438</b>	<b>€ 1 867.988</b>	<b>€ 1 790.110</b>
<b>PERSONNEL</b>	<b>€ 1 776.960</b>	<b>€ 1 700.879</b>	<b>€ 1 656.506</b>
<b>FRAIS DE FONCTIONNEMENT</b>	<b>€ 150.074</b>	<b>€ 158.865</b>	<b>€ 133.371</b>
<b>INVESTISSEMENTS</b>	<b>€ 40.404</b>	<b>€ 8.244</b>	<b>€ 233</b>

<sup>12</sup> Article 43ter, §1 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

<sup>13</sup> 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.



**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.

**Colis** : paquet 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.

**Contrat de Gestion / Accord de Gestion** : convention conclue entre l'État Belge et bpost et relative aux critères de qualité du service postal universel et aux services d'intérêt économique général faisant l'objet d'une publication dans un arrêté royal.

**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).

**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.

**Import One Stop Shop (IOSS)** : procédé selon lequel le consommateur européen n'a plus à s'acquitter de la TVA au moment où la marchandise (acheté auprès d'un pays situé hors de l'Union Européenne) est importée en Union Européenne. Dans ce procédé, ce sont les vendeurs et les plateformes numériques (situés hors de l'Union Européenne) qui perçoivent la TVA pour ensuite transmettre les montants ainsi encaissés aux autorités fiscales européennes.

**Opérateur postal** : « toute entreprise qui fournit un ou plusieurs services postaux » (article 2, 2° 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.

**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 ».

**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](http://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](http://www.graphicdesignslangen.com)

**S M S P O M P S**

---

SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL  
OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR