

Service de Médiation pour le secteur postal

RAPPORT ANNUEL 2015

The background of the cover is a close-up photograph of a sand labyrinth. The sand is a light beige color, and the labyrinth is formed by several concentric, irregular rings. Two smooth, blue spheres are placed within the rings of the labyrinth. One sphere is in the upper left ring, and the other is in the lower right ring. The lighting is soft, creating gentle shadows that emphasize the texture of the sand and the smooth surface of the spheres.

SMSPO

L'équipe du Service de Médiation est à votre disposition	02
Mon dernier rapport annuel	04
Entendre, voir et se taire ?	06
PARTIE 1	
Les activités du Service de Médiation pour le secteur postal	08
PARTIE 2	
La qualité des prestations dans un marché libéralisé et les relations avec les clients	16
PARTIE 3	
La qualité des services universels et des services d'intérêt économique général	30
PARTIE 4	
Le Service de Médiation aujourd'hui et demain	44
PARTIE 5	
L'accessibilité du Service de Médiation	48
PARTIE 6	
Le budget et l'organisation	50
Nous déménageons	52
Colophon	54



Service de Médiation pour le secteur postal

Rue Royale 97 boîte 14 – 1000 Bruxelles
www.smspo.be

L'équipe du Service de Médiation est à votre disposition



VIA LE SITE INTERNET

www.smspo.be

PAR COURRIER

Rue Royale 97 boîte 14
1000 Bruxelles

PAR TÉLÉPHONE

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

PAR COURRIEL

Français
Nederlands
Deutsch/English

info@smspo.be
info@omps.be
info@omps.be

PAR TÉLÉCOPIE

02/221.02.44

EN NOS BUREAUX

Nos bureaux sont ouverts au public du lundi au vendredi, de 9h à 16h ou sur rendez-vous.

Rue Royale 97
2^e étage
1000 Bruxelles

Faire appel au Service de Médiation pour le secteur postal est gratuit. Nous sommes un service de médiation fédéral, reconnu en tant qu'entité de règlement extrajudiciaire des litiges (REL) par la Commission européenne. Vous trouverez notre règlement de procédure sur notre site internet www.smspo.be, conformément à la Directive européenne en matière de règlement extrajudiciaire des litiges (REL)⁽¹⁾.

1. Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la Directive 2009/22/CE (directive relative au RELC).

Mon dernier rapport annuel



Le 1^{er} août, je quitterai le Service de Médiation et ma fonction sera assurée par un nouveau collaborateur.

Mon équipe et moi-même avons toujours travaillé sur la base d'une vision partagée, un fil conducteur qui, je l'espère, restera une source d'inspiration pour l'avenir.

« Nous ne sommes ni juge, ni avocat. Pour notre travail et le traitement des dossiers, nous nous basons non seulement sur la loi et les règlements mais nous pouvons aussi, en tant que service de médiation, faire appel à l'équité. »

Nous sommes une instance de recours avec une indépendance garantie et un réel et large pouvoir d'investigation, et nous formulons librement nos conclusions dans le cadre d'erreurs ou d'insuffisances structurelles.

Nous travaillons pour tout un chacun de manière engagée à la recherche de solutions. Stimulée par de bons résultats, notre équipe reste enthousiaste, avec une motivation que nous partageons avec beaucoup de collaborateurs des diverses entreprises postales.

« Juste, intègre et respectueux » sont les maîtres-mots de notre travail externe et interne: droiture dans l'approche des plaignants et des entreprises, intégrité dans le traitement des dossiers et dans la confidentialité des données, respect tant pour les personnes qui font appel à nous que dans les relations avec les entreprises avec lesquelles nous voulons développer une coopération constructive.

Au sein de l'équipe du Service de Médiation, la collaboration et la loyauté sont également primordiales: les collaborateurs ont un engagement de résultat avec le service qui est basé sur la confiance. Nous mettons la barre très haut et misons sur les compétences individuelles de chaque collaborateur et sur un équilibre correct entre vie privée et travail. La vérification interne et le suivi des résultats depuis plusieurs années prouvent que cette manière de faire engendre d'excellents résultats. Résultats qui bénéficient finalement aux personnes qui font appel à nous. »

Je suis reconnaissante des opportunités qui m'ont été données au fil de ma carrière: j'ai eu le plaisir d'être chargée de cours aux Pays-Bas et j'ai travaillé avec autant de plaisir pour la télévision, à l'écran comme en coulisses; j'ai connu

des moments passionnants dans le monde politique, j'ai appris les rouages de la communication interne et externe au sein d'une entreprise de communication britannique; j'ai acquis, en tant qu'éditrice, manager et productrice dans les secteurs de la musique et du théâtre, le plus grand respect pour les artistes ... Et c'est avec ce bagage d'expériences, aussi riches et passionnantes les unes que les autres, que je suis devenue médiatrice, le 1^{er} janvier 1998.

J'ai travaillé avec beaucoup d'enthousiasme au sein du Service de Médiation et je pense avoir atteint, avec mon équipe, quelques résultats très satisfaisants. Je tiens à remercier chacun de mes collègues pour ces belles années de collaboration, leur amitié sincère, leur engagement, ainsi que pour le partage de tous les bons moments comme des moins bons. Mes successeurs auront la chance de pouvoir compter sur une équipe chaleureuse et professionnelle.

Truus Lostrie
Médiatrice

Entendre, voir et se taire ?



Entendre, voir et se taire, voilà précisément ce que ne veut pas faire notre service. Notre tâche est d'écouter, de rechercher et de traiter.

Le législateur nous a confié une mission claire et nous mettons tout en œuvre afin de la mener à bien.

Cette mission ne se limite pas au traitement des litiges, elle comprend également une fonction de conseil et d'information. Pour ce faire, des moyens importants ont été mis à la disposition du Service de Médiation. Parmi ceux-ci, et non des moindres, notre indépendance, qui est garantie par la loi. Nous disposons également d'une réelle compétence d'investigation et avons l'obligation légale de publier un rapport annuel.

Nos rapports annuels sont publics et nous donnent une visibilité importante. Cette obligation légale compense en grande partie le fait que nous ne puissions rien imposer aux entreprises, et nourrit le débat politique et sociétal. Les entreprises peuvent en outre s'en servir dans l'évaluation de leur organisation et de leurs services.

Ecouter, rechercher et traiter: trois mots clés en guise de fil conducteur de ce rapport annuel

« Ecouter » les plaintes qui nous sont formulées en matière de services, mais également écouter les entreprises, leurs préoccupations et leurs expériences. Prendre connaissance de leurs processus de travail, de leur organisation et de leurs choix stratégiques est tout aussi important, en vue d'arriver à des solutions dans le traitement de dossiers individuels, mais aussi à des fins d'analyses et de conclusions sur la base des chiffres.

« Rechercher » ne concerne pas uniquement les faits, mais aussi le respect de la législation et/ou de l'équité. Cela signifie également se rendre sur place, tant pour effectuer des constatations que pour écouter toutes les parties impliquées de manière impartiale.

« Traiter » signifie que nous ne sommes pas un intermédiaire passif, mais un partenaire actif. Nous allons

sur le terrain, nous prenons contact avec tous les acteurs potentiels concernés, en vue de trouver la meilleure solution. Qu'il s'agisse d'un dossier individuel ou d'un problème structurel, que la solution doive être recherchée chez les plaignants, auprès des entreprises concernées au niveau national ou international, ou encore auprès des autorités locales ou nationales, ...

Nous avons signé, avec beaucoup de conviction, la chartre de la CPMO⁽²⁾ et celle-ci constitue le fil conducteur de notre travail, à l'instar de la plupart des médiateurs et médiatrices dans notre pays.

« Personne ne voulait m'écouter. Je ne reçois plus de courrier parce que ma boîte n'est pas placée correctement. Mais je ne peux pas la mettre ailleurs. Si je dois la placer le long de la voie publique, c'est sur le terrain de mon voisin ou celui de la commune ... Finalement, le Service de Médiation est venu voir et a discuté avec mon voisin, ainsi qu'avec la commune et le responsable du bureau de poste. Mon voisin a marqué son accord. Et je reçois enfin à nouveau mon courrier. »

Les principes fondamentaux du Médiateur

- > *le Médiateur est, par définition, au service du public. Il agit également comme instance de recours lorsque, après un premier contact avec l'entreprise ou le service concerné, un problème n'a pu être résolu ;*
- > *le Médiateur doit travailler en toute indépendance et disposer, pour ce faire, des moyens nécessaires. Ceci implique notamment un réel pouvoir d'investigation et la faculté de remettre des recommandations destinées à éviter le renouvellement des dysfonctionnements enregistrés ;*
- > *le Médiateur est tenu au secret professionnel. Il instruit en toute objectivité, travaille sur base des textes légaux et des règlements, mais s'inspire également du principe d'équité et recherche des solutions pratiques. En ce sens, il est générateur de réformes en fonction de l'expérience acquise ;*
- > *le Médiateur rédige périodiquement un rapport d'activités qui doit être accessible au public.*

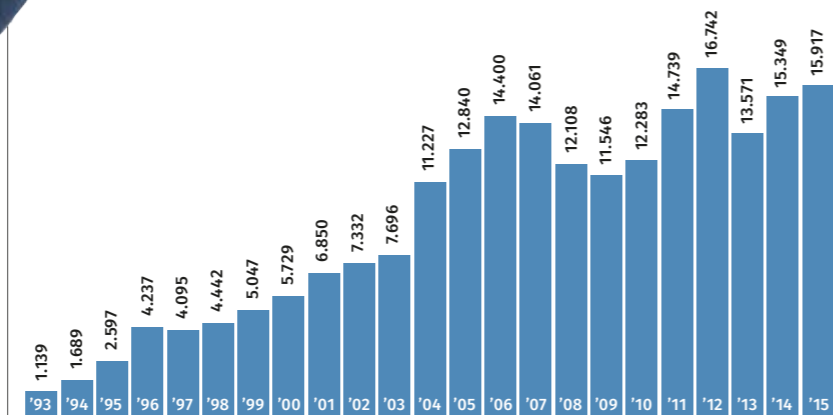
2. CPMO (Concertation permanente des médiateurs/ombudsmans). Il s'agit d'une organisation qui regroupe les médiateurs et médiatrices indépendants publics et privés belges et qui a développé un site internet aisément accessible, www.ombudsman.be, de sorte que chacun puisse trouver, en cas de problème, le service de médiation approprié.

Les activités du Service de Médiation pour le secteur postal

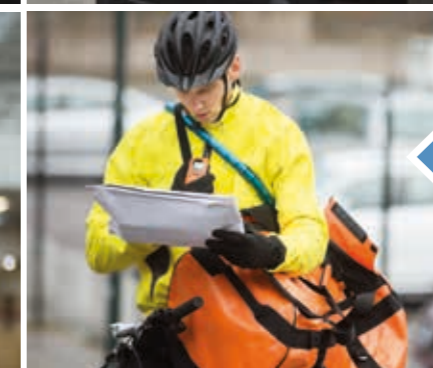
Davantage de plaintes

Le nombre de nouvelles plaintes a augmenté de 3,7% par rapport à 2014. Cette tendance est en grande partie imputable à la croissance des plaintes, en novembre et décembre, en raison des grèves dans les centres de tri, et surtout des problèmes rencontrés dans la distribution quotidienne dont se charge le bureau de Zaventem. Le 31 décembre, ceux-ci n'étaient toujours pas résolus! Le nombre de plaintes traitées est resté à peu près identique, ce qui a fait augmenter le solde à reporter. Ceci a été en partie causé par un problème de serveur (durant quelques jours en décembre) au sein même de notre service, engendrant du retard dans le traitement des dossiers.

NOUVELLES PLAINTES



16.787
 plaintes traitées
 en 2015



3,7%
 de plaintes
 supplémentaires
 en 2015

215.636
 plaintes depuis
 la création du Service
 de Médiation



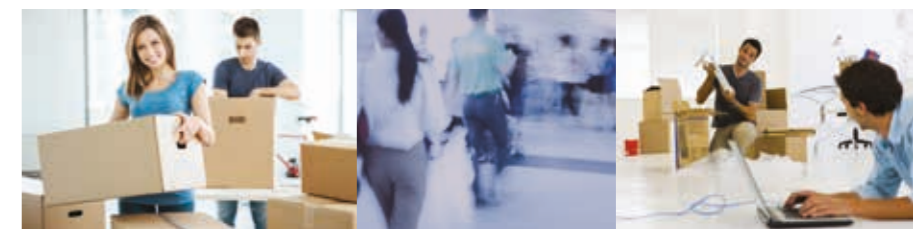


CHIFFRES GÉNÉRAUX 2015

	2015	2014	2013
Plaintes à traiter	16.787	16.421	14.405
- Nouvelles plaintes	15.917	15.349	13.571
- Solde de l'année précédente	870	1.072	834
Traitées au 31 décembre	15.447	15.551	13.333
- Aides directes	3.301	3.048	2.821
- Par écrit	12.146	12.503	10.512
<i>non recevables</i>	4.610	5.075	3.846
<i>recevables</i>	7.536	7.428	6.666
Solde à reporter	1.340	870	1.072

En tant que service public, nous traitons les dossiers dans les trois langues nationales: le **français**, le

néerlandais et l'**allemand**. Les personnes de langue étrangère sont également assistées en **anglais**.



CHIFFRES GÉNÉRAUX 2015 PAR LANGUE

	Plaintes écrites	Aides directes	Solde 2014	A traiter	Solde 2015
Français	3.636	785	252	4.673	537
Néerlandais	8.845	2.505	595	11.945	790
Allemand	6	0	0	6	0
Anglais	129	11	23	163	13
Total	12.616	3.301	870	16.787	1.340

A. RÉPARTITION DES NOUVELLES PLAINTES PAR CATÉGORIE

NOUVELLES PLAINTES PAR CATÉGORIE

	2015	2014	2013
Envois postaux			
Traitement des envois	8.890	8.235	7.573
Aspects relationnels	4.837	4.687	3.802
Points de contact	661	689	516
Réglementation	564	632	581
Service public et non postal faisant partie des compétences du Service de Médiation			
Activité financière postale et tâches de service public	303	424	383
Services commerciaux	172	144	188
bpost banque	7	20	21
Plaintes hors compétences			
bpost banque	288	323	342
Autres plaintes	195	195	165
Total	15.917	15.349	13.571

Nous constatons une augmentation du nombre de plaintes relatives au traitement des envois. Il s'agit des services de base du secteur et ceux-ci ne semblent pas fonctionner mieux que par le passé! Parallèlement aux services de

base, le nombre de plaintes liées au problème principal a lui aussi progressé, comme par exemple les plaintes relationnelles. Les autres catégories ont diminué.

B. PLAINTES ÉCRITES PAR ENTREPRISE

Nous nous limitons ici aux dix entreprises qui génèrent le plus de plaintes. Les plaintes concernant les sociétés non citées sont reprises sous la rubrique «Autres». La liste complète est disponible sur notre site internet (www.smspo.be).

bpost a connu une légère augmentation du nombre de plaintes; les plaintes à l'égard de DPD, DHL, POST NL et TBC-POST ont fortement augmenté; elles arrivent dans le top 6 de notre classement. POST NL a connu une réorganisation, et TBC-POST a étendu le territoire de ses activités de distribution et sa base de clients. De telles situations peuvent générer de petites maladies de jeunesse qui donnent lieu à des plaintes. MONDIAL RELAY est également dans le top 6, mais cette entreprise affiche cependant une diminution remarquable après une année 2014 «record». MONDIAL RELAY a résolu un problème de sous-traitant et a amélioré son accessibilité, ce qui a

PLAINTES ÉCRITES PAR ENTREPRISE

	2015	2014	2013
BPOST	11.524	11.234	9.991
POST NL	189	86	64
MONDIAL RELAY	137	172	73
TBC-POST	124	66	3
DHL	100	43	22
DPD	96	33	23
KIALA	51	85	63
UPS	37	47	47
GLS	11	10	16
RECORD EXPRESS	7	0	0
Autres	22	137	54
Total secteur	12.298	11.913	10.356

PLAINTES HORS SECTEUR

BPOST BANQUE	212	321	297
Autres plaintes	106	67	97
Total général	12.616	12.301	10.750

AIDES DIRECTES PAR ENTREPRISE

	2015	2014	2013
BPOST	2.840	2.605	2.544
MONDIAL RELAY	139	202	81
TBC-POST	119	39	6
POST NL	23	6	11
DPD	21	15	10
DHL	16	18	17
KIALA	6	4	13
DELTAMEDIA	3	4	6
GLS	2	1	0
TNT Express	2	1	6
UPS	2	7	9
FEDEX	0	1	2
Total secteur	3.173	2.903	2.705

PLAINTES HORS SECTEUR

BPOST BANQUE	83	75	73
Autres plaintes	45	70	43
Total Général	3.301	3.048	2.821

entraîné une diminution des plaintes auprès du Service de Médiation. Le nombre de plaintes a diminué pour la plupart des autres opérateurs.

Bien que les chiffres des aides directes soient, pour la plupart des entreprises, tellement bas qu'ils peuvent être considérés comme étant dus au hasard, nous voyons cependant une même tendance générale. Une augmentation pour bpost (même un peu plus importante que pour les plaintes écrites); de fortes augmentations pour TBC-POST, POST NL, DPD et DHL et une diminution pour MONDIAL RELAY. La réduction des aides directes concernant MONDIAL RELAY est essentiellement la conséquence d'un changement au niveau du site internet. L'entreprise a, en effet, tenu compte de nos remarques à propos de l'absence de numéro de téléphone sur son site internet pour les clients et du fait que le lien vers le formulaire de plainte ne fonctionnait pas.



Résultats

Au 31 décembre, 92% (15.447) des nouvelles plaintes avaient été traitées. Ce chiffre est légèrement plus bas que les 95% enregistrés en 2014, essentiellement en raison de la croissance des plaintes au cours des derniers mois de l'année 2015. La durée de traitement des plaintes écrites recevables est par contre restée identique, à savoir 32 jours ouvrés.

Nous avons traité un peu plus de plaintes écrites recevables qu'en 2014 (7.536 contre 7.428) et les plaignants ont obtenu plus souvent une compensation, financière ou morale, (71,6%) que l'année dernière.

Le nombre de plaintes pour lesquelles l'enquête a pu établir que l'entreprise n'avait commis aucune faute et avait agi conformément à la législation ou aux conditions générales, ou pour lesquelles les preuves se sont avérées insuffisantes et que le plaignant n'a dès lors reçu aucune compensation, a diminué et est passé de 27% à 23%.

Le nombre de plaintes non fondées a diminué. Le nombre de plaintes justifiées et compréhensibles mais pour lesquelles il n'y avait pas de solution, a augmenté (par exemple, la perte ou l'endommagement irréparable d'un envoi à valeur émotionnelle unique, qui ne peut être compensé par une indemnisation matérielle).

Tout comme l'an passé, il n'y a pas eu de recommandation. Ce dernier point est dû au dialogue permanent que notre service entretient avec les diverses entreprises en vue de trouver des solutions.



Pour chaque plainte qui nous parvient, nous menons une enquête de recevabilité. Cette étape est en général très rapide, souvent en un jour. La plupart des plaintes irrecevables sont dès lors également traitées en un ou deux jours. Pour certaines plaintes, le délai peut cependant être plus long, surtout si nous devons obtenir des informations complémentaires de la part des plaignants. Il peut ainsi arriver qu'au 31 décembre, nous reportions certaines plaintes qui sont ensuite clôturées en janvier comme étant irrecevables.

Avec moins de plaintes irrecevables qu'en 2014, cette catégorie évolue à l'inverse de la tendance générale. Nous constatons que nous avons reçu moins de plaintes qui concernaient des problèmes sortant du cadre de nos

compétences, et clairement moins de plaintes où nous manquions d'informations pour entamer une enquête.

Pour l'année 2015, nous avons également présenté séparément, dans nos tableaux, les demandes d'informations et les plaintes qui étaient hors délai. D'autres motifs d'irrecevabilité sont par exemple: les plaintes liées au personnel, les plaintes anonymes, les plaintes vexatoires, ...

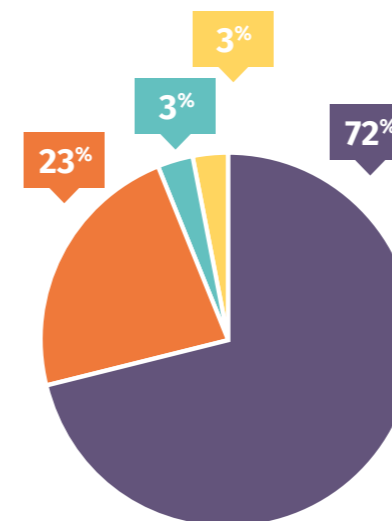
ÉVOLUTION DU TRAITEMENT DES PLAINTES RECEVABLES

	2015		2014	
Problèmes résolus/compensations pour le client	5.396	+7%	5.046	
Cas où l'entreprise n'est pas en faute ou sans preuve de celle-ci	1.742	-13,5%	2.014	
Plaintes non fondées	207	-22,5%	268	
Plaintes justifiées ou compréhensibles mais sans solution	191	+91%	100	
Recommandation	0	-	0	
Total	7.536	+1,5%	7.428	

ÉVOLUTION DU TRAITEMENT DES PLAINTES IRRECEVABLES

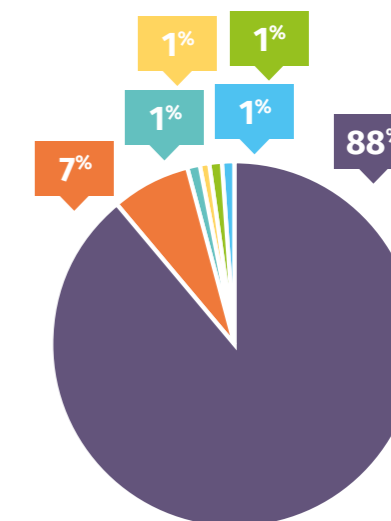
	2015		2014	
Plaintes prématurées	4.070	-7,5%	4.408	
Hors compétences	311	-22%	399	
Informations insuffisantes	64	-55,5%	144	
Demandes d'informations	56	-9,5%	62	
Hors délai	55	28%	43	
Autres motifs	54	184%	19	
Total	4.610	-9%	5.075	

7.536 plaintes recevables traitées



- 5.396 problèmes résolus/compensations pour le client
- 1.742 cas où l'entreprise n'est pas en faute ou sans preuve de celle-ci
- 207 plaintes non fondées
- 191 plaintes justifiées ou compréhensibles mais sans solution
- 0 recommandation

4.610 plaintes irrecevables traitées



- 4.070 plaintes prématurées
- 311 hors compétences
- 64 informations insuffisantes
- 56 demandes d'informations
- 55 hors délai
- 54 autres motifs

La qualité des prestations dans un marché libéralisé et les relations avec les clients

Que mettent en évidence les plaintes introduites en 2015 à propos de la distribution des colis et paquets, et des relations des entreprises avec leurs clients? Nos expériences de 2015 nous ont permis de déterminer une série de priorités pour 2016.



Les plaintes

A. DISTRIBUTION DE COLIS ET DE PAQUETS

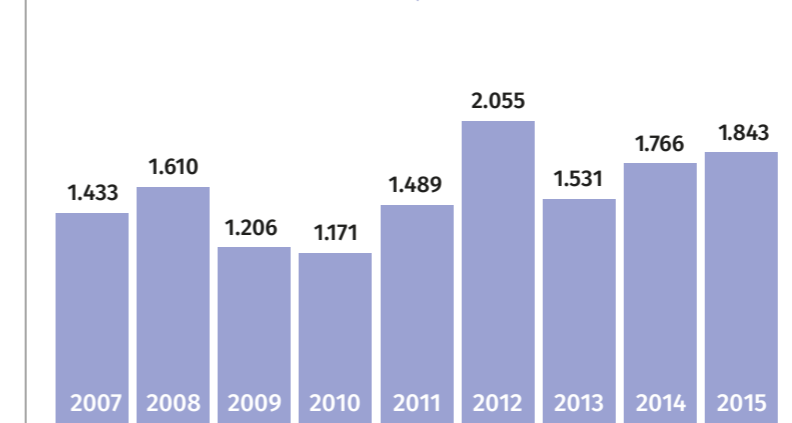
Le nombre de plaintes concernant la distribution de colis et de paquets est en augmentation depuis 2013. Ce chiffre a continué à croître en 2015, de plus de 4% par rapport à 2014. Le développement du commerce électronique et l'envoi, sous forme de colis ou de paquets, de produits ainsi achetés a certainement un rôle à jouer dans cette évolution. Les transactions entre entreprises et

particuliers ou entre deux particuliers sont de plus en plus importantes et ces biens sont souvent envoyés par la voie postale. S'il y a plus d'envois, il y a forcément davantage de risques d'erreurs; en outre, on constate toujours plus de non-professionnels (ayant moins de connaissances et d'expérience) sur le marché. Ceux-ci évaluent souvent moins bien les risques.

DISTRIBUTION DE COLIS ET DE PAQUETS

	2015	2014	2013
Fautes/erreurs dans la distribution	723	677	551
Pertes/disparitions	630	601	485
Retards	370	351	327
Avaries	110	126	162
Changements d'adresse/réexpéditions	10	11	6
Total	1.843	1.766	1.531

ÉVOLUTION DES COLIS ET DES PAQUETS



COLIS ET PAQUETS PAR ENTREPRISE

	2015	2014
BPOST	1.540	1.483
POST NL	91	43
MONDIAL RELAY	82	150
DPD	43	17
DHL	31	15
KIALA	18	34
UPS	9	11
GLS	9	3
TNT EXPRESS	3	8
TBC-POST	2	2
RECORD EXPRESS	1	-
CASINO CHEZ VOUS	1	-
KARIBOO	1	-
INCONNU	12	-
Total	1.843	1.766

Les chiffres détaillés, par entreprise, sont repris sur notre site internet www.smspo.be (informations/rapport et publications).

bpost arrive en tête en raison de sa position dominante sur le marché des particuliers, avec un nombre important

de paquets individuels, non seulement au niveau national mais aussi international, de et vers toutes les destinations. Ce qui augmente forcément le risque d'erreurs.

B. RELATIONS AVEC LES CLIENTS

Les clients ne sont pas uniquement très exigeants à l'égard des entreprises en termes de service, ils souhaitent également être pris au sérieux. Complémentairement au problème initial lié à un envoi, ils formulent de plus

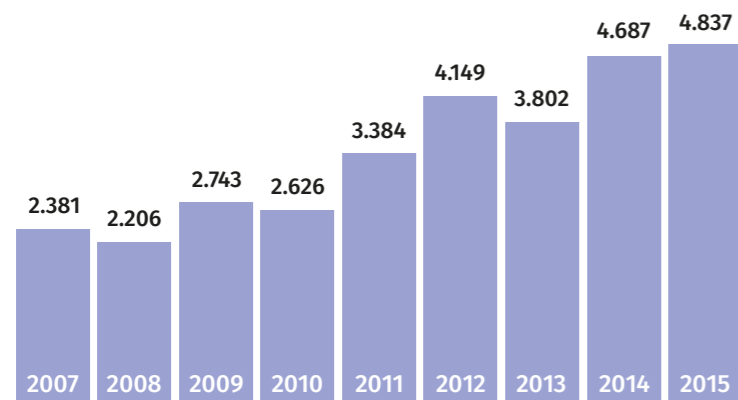
en plus souvent une plainte spécifique concernant un mauvais traitement de leur plainte. Les plaintes relatives aux relations avec les clients ont augmenté de plus de 3% par rapport à 2014. Et comparativement à l'année 2013, la croissance se situe même à plus de 1.000 plaintes (+27%).

RELATIONS AVEC LES CLIENTS

	2015	2014	2013
Traitement des plaintes	2.358	2.258	1.753
Communication	1.202	1.280	1.175
Attitude	743	633	486
Compétence/connaissance	445	446	325
Respect de la vie privée/secret des lettres	89	70	63
Total	4.837	4.687	3.802



ÉVOLUTION DES RELATIONS AVEC LES CLIENTS



Comme pour la distribution de colis et de paquets, une série de rubriques retient l'attention.

bpost enregistre le plus grand nombre de demandes d'intervention (4.431). Ce chiffre n'a rien d'étonnant, dans la mesure où l'entreprise assure également, en plus de la distribution de ses paquets commerciaux, le service universel et les missions d'intérêt économique. Il est dès lors logique que le nombre de plaintes relationnelles soit plus élevé.

Les clients se plaignent notamment de **l'accessibilité du Service Clientèle**. Certains déplorent le fait qu'il soit impossible d'adresser une réclamation par courriel ou, s'ils veulent utiliser le formulaire en ligne, de ne pas trouver la catégorie spécifique de leur plainte, ou encore de ne pas pouvoir joindre d'annexe. Les clients se plaignent également, lorsqu'ils téléphonent, de la complexité du menu automatique et impersonnel qui leur est imposé. Ils souhaiteraient par ailleurs disposer de plages horaires plus larges, bien que celles-ci soient déjà étendues. Nous constatons également un réel besoin de pouvoir s'adresser, comme par le passé, à un bureau de poste local et de parler à quelqu'un qui est plus proche, et qui puisse donner un suivi immédiat.

En ce qui concerne **les plaintes liées à l'enquête même**, les clients réagissent souvent au fait qu'il faille plusieurs jours avant que quelque chose ne se passe réellement, et que ce délai contraste fortement avec celui que bpost impose lorsqu'elle sollicite un complément d'informations (réponse endéans les 5 jours). Les plaignants nous signalent régulièrement que lorsque bpost leur promet de les rappeler par téléphone, cette promesse n'est pas tenue. Ils s'interrogent également en ce qui concerne la pertinence des enquêtes menées, dans la mesure où ils reçoivent toujours la même lettre standard, dans laquelle leur sont annoncés un suivi et une amélioration du service, alors qu'ils ne constatent aucun résultat.

Il y a également de très nombreuses plaintes sur le fait que bpost et d'autres entreprises ne modifient pas le statut de **l'e-tracker** s'il apparaît, après enquête, que le colis a été mal distribué ou perdu. Il est indiqué comme étant « distribué », alors que le destinataire n'a rien reçu. Un expéditeur se fie entièrement à ces informations. Dès lors, il ne croira pas son client et ne prévoira pas de colis de remplacement ni de dédommagement. Le destinataire est encore plus frustré si l'entreprise postale le renvoie à l'expéditeur pour un éventuel dédommagement ou un envoi de remplacement. Il se sent alors complètement laissé pour compte.

Le fait que le statut de l'e-tracker ne soit pas modifié et signale une information incorrecte est surtout une critique émise dans le cas de colis internationaux. L'expéditeur peut, à juste titre, s'attendre à ce que les données du système de tracking soient mises à jour et correctes. Elles sont, pour lui, la preuve que les biens ont été correctement livrés, ce qui évite toute discussion. Si l'e-tracker n'est pas mis à jour, une déclaration écrite de bpost, dans laquelle il est admis que cette information n'est pas correcte et que l'envoi a été perdu, mal distribué ou endommagé, n'est que peu convaincante. Expéditeurs comme destinataires se demandent, à juste titre, pourquoi il est si compliqué d'effectuer une telle adaptation.

Les plaintes relationnelles reviennent également fréquemment pour les autres entreprises postales: le rejet de la responsabilité, le fait que les destinataires ne puissent pas introduire de plainte, l'impossibilité d'adresser une plainte par téléphone ou par courriel, le manque d'accessibilité ou de transparence. On retrouve ces mêmes plaintes relationnelles chez les différents opérateurs postaux. En 2015, nous avons constaté que l'accessibilité des services clientèle de plusieurs entreprises laissait à désirer: TBC-POST, MONDIAL RELAY et POST NL plus encore que d'autres. A ce propos, nous pouvons cependant signaler que deux de ces entreprises ont amélioré leurs méthodes de travail suite à une réunion de concertation avec notre service. Ce changement a renforcé leur accessibilité à l'égard de leurs clients.

« C'est toujours la même chose : ils me renvoient à un autre service ou bien l'adresse courriel ne fonctionne plus. Donc je rappelle et je suis en contact avec une autre personne et je n'ai plus qu'à recommencer mon récit. Si je reçois finalement une réponse, c'est toujours la même lettre standard. Je suis certain qu'aucune recherche n'a été effectuée car c'est déjà la 3ème fois que je signale ce problème. »

Les utilisateurs attachent une grande importance à l'accessibilité; les entreprises ont donc tout intérêt à tenir compte des remarques et des problèmes dont le Service de Médiation leur fait part.

Nous recevons également, à propos de toutes les entreprises, **des plaintes concernant le dédommagement**. Si un colis est égaré ou abîmé, le client souhaite être dédommagé. Les clients qui s'adressent à notre service ont souvent un long parcours derrière eux. Certains d'entre eux se sentent traités de façon désagréable ou avec méfiance, d'autres se sentent floués par une publicité attirante ou parce que le site internet et les conditions générales manquent de clarté. Par ailleurs, les attentes de certains plaignants sont parfois trop élevées. Les frais d'affranchissement d'un envoi sécurisé et suivi seront plus élevés mais le dédommagement éventuel sera plus important. Le client doit donc effectuer un choix mesuré et en assumer les conséquences: soit un envoi ordinaire, non-traçable et dont seuls les frais d'expédition sont éventuellement remboursables; soit un envoi sécurisé dont le contenu peut être assuré et dont les frais d'expédition sont remboursés.

Les priorités du Service de Médiation

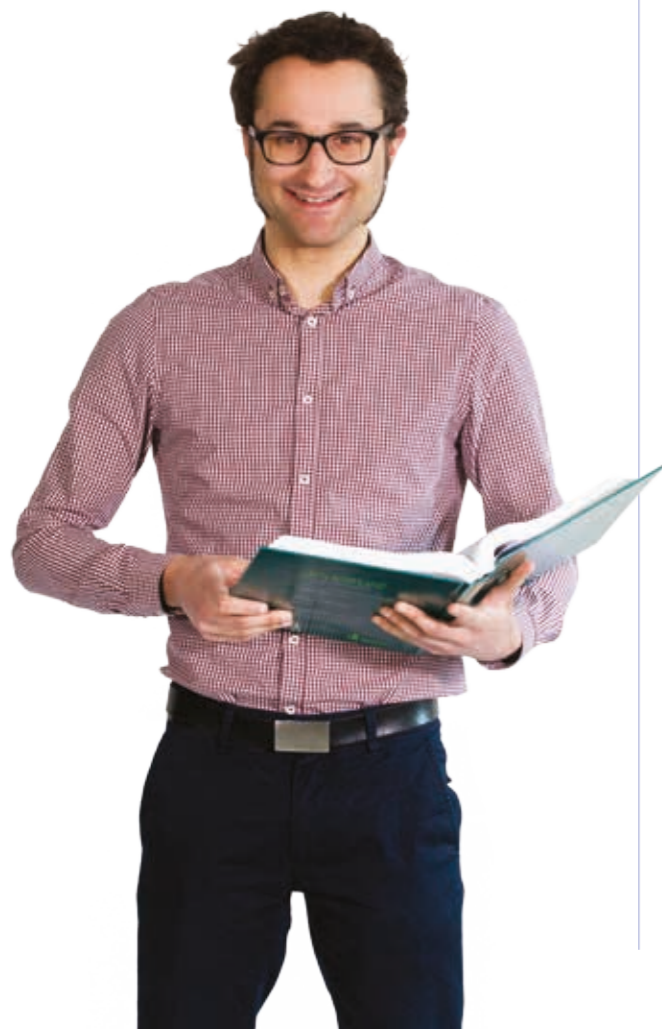
Dans notre dernier rapport annuel, nous avons formulé une série de priorités. Nous constatons une nette amélioration pour certaines d'entre elles, tandis que d'autres restent d'actualité. D'autre part, sur la base des plaintes, nous avons mis en évidence plusieurs nouveaux points d'attention.

A. DAVANTAGE DE SÉCURITÉ JURIDIQUE GRÂCE À DES RÈGLES ET À DES ACCORDS CLAIRS

Nous œuvrons depuis des années pour que l'ensemble des entreprises postales actives en Belgique respectent les règles « postales » en vigueur; et nous espérons aussi que les autorités prennent les mesures nécessaires pour mettre un terme à la discussion concernant la question de savoir si le droit postal ou celui du transport est d'application.

Juridiquement, il n'y a aucune discussion possible, puisque le droit postal, en tant que réglementation spécifique au sein du droit du transport, prime sur la réglementation générale.

Aujourd'hui, il est réellement difficile de déterminer quels envois sont des envois postaux. Ni les réglementations européennes, ni le législateur belge n'y apportent la réponse. Fixer légalement une limite de poids pour les envois postaux peut remédier à cette situation. Et donner ainsi davantage de clarté juridique.



Une bonne réglementation du secteur inclut également que l'on sache qui est actif sur le marché belge. Un simple enregistrement peut suffire. Sans constituer une charge administrative insurmontable, cela donnerait la possibilité d'informer toutes les entreprises quant à la législation en vigueur. Le secret postal, la reconnaissance des droits du destinataire, l'existence d'un service clientèle et d'un système de dédommagement pour les utilisateurs des services postaux, le respect de la réglementation telle que fixée par le Traité de l'UPU, ainsi que la collaboration avec le Service de Médiation et sa mention dans les documents informatifs, en sont les points principaux.

Tel que prévu par la loi, nous demandons également que toutes les entreprises communiquent les coordonnées du Service de Médiation et que leurs procédures internes ne compliquent pas, pour leurs clients, l'appel à nos services.

Dans un marché postal libéralisé, de surcroît toujours plus international, il est important que le destinataire sache quel(s) opérateur(s) a(ont) pris en charge son envoi, afin qu'il sache également à qui adresser une plainte si nécessaire. Il est tout aussi important que les opérateurs passent des accords entre eux en termes de responsabilité lorsque les envois sont traités par plusieurs entreprises. Nous continuons à insister sur le fait qu'aucune entreprise postale ne peut refouler un client qui a un problème. Les entreprises sont tenues d'intégrer les procédures requises pour la circulation des plaintes et le paiement d'éventuels dédommagements, de manière à garantir les droits fondamentaux de l'expéditeur et du destinataire.

B. CONCERTATION ET COLLABORATION

Nous considérons que la concertation et la collaboration favorisent de bons résultats.

La concertation organisée avec bpost existe depuis des années et elle est essentielle pour discuter de problèmes structurels ou de dossiers complexes. Nous considérons par ailleurs qu'une conversation s'avère beaucoup plus efficace que de longs échanges de courriels. bpost possède un service clientèle bien rodé et un système d'enregistrement de plaintes performant. Les relations avec le service clientèle de bpost sont excellentes. Nous avons, tout comme avec les autres entreprises, un objectif

commun : aider les clients et tirer des leçons afin d'offrir un service plus performant.

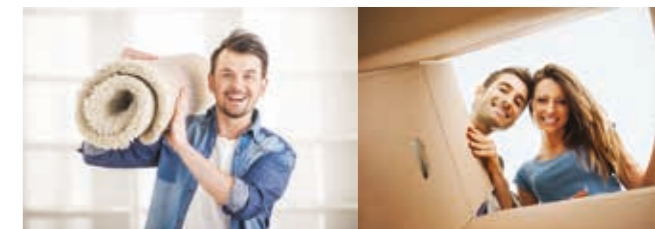
De la même manière, nous avons organisé, à plusieurs reprises, une concertation structurelle avec l'entreprise POST NL. Quelques points sensibles ont été soulevés à cette occasion, et ils sont pris en compte pour que les clients puissent obtenir le bon service. En outre, l'entreprise a, à la demande du Service de Médiation, désigné une personne de contact avec qui nous pouvons rapidement correspondre et obtenir des informations en vue d'aboutir plus vite à des solutions.

Nous travaillons aussi à un « protocole de collaboration », par analogie avec le protocole légalement obligatoire pour les entreprises postales qui sont rémunérées pour exécuter des tâches qui font partie du service universel. Ce protocole définit une série de conventions et fait en sorte que POST NL comme notre service puissent travailler en toute transparence. Le droit du destinataire d'introduire une plainte y est également reconnu.

La signature de cet accord implique encore, pour POST NL, une série d'étapes afin d'adapter son fonctionnement interne et sa communication externe, et en particulier ses conditions générales. Nous sommes persuadés qu'elle aboutira à de bons résultats en 2016, tant pour les utilisateurs que pour l'entreprise.

Nous avons également mis en place une concertation avec MONDIAL RELAY. Nous avons en effet reçu de très nombreuses plaintes parce que le numéro de téléphone n'était pas mentionné et parce qu'il y avait des problèmes pour accéder au formulaire de plainte sur le site internet. MONDIAL RELAY a pris des mesures appropriées qui ont clairement amélioré son accessibilité. L'entreprise a également travaillé en vue de résoudre un problème avec un sous-traitant.

En raison du grand nombre de plaintes, la redevance de médiation de MONDIAL RELAY a augmenté, et l'entreprise souhaitait avoir des explications à ce sujet. Nous l'avons invitée à faire connaissance avec notre organisation, nos procédures et notre façon de codifier qui est fixée légalement sur la base d'une norme européenne et qui est à l'origine du calcul de la redevance. Nous sommes également attentifs à ses préoccupations en matière



de financement, que nous prenons en compte dans le cadre de nos discussions avec l'IBPT et les autorités. La concertation avec MONDIAL RELAY a clairement montré une volonté de collaboration constructive et une grande écoute de part et d'autre.

TBC-POST se développe et accroît son degré de couverture du territoire belge, tant pour les envois ordinaires que pour les recommandés. bpost n'est en effet plus le seul opérateur habilité à traiter des envois recommandés. En période d'affluence, des manquements opérationnels peuvent se produire et il peut arriver que de nombreux clients essaient d'appeler simultanément le Service Clientèle, ce qui se traduit par une période d'attente plus longue avant que l'appel ne soit pris, que le numéro de téléphone sonne occupé ou soit tout simplement indisponible. Une telle situation donne lieu à des plaintes relationnelles.

TBC-POST a passé un accord de collaboration avec bpost, entre autre au sujet des envois recommandés. Si quelqu'un trouve dans sa boîte un avis de passage de TBC-POST et demande une deuxième présentation du



courrier recommandé, il peut arriver que cette deuxième présentation (pour le même envoi) soit assurée par bpost. Cette situation peut entraîner une confusion pour le client, qui reçoit un avis de TBC-POST et un autre de bpost, sans qu'il prête attention au fait qu'il s'agit du même envoi. Heureusement, bpost utilise le même numéro d'envoi que TBC-POST, ce qui permet au destinataire de comparer les avis.

Un envoi recommandé qui est pris en charge par TBC-POST peut être suivi (dans une certaine mesure semble-t-il) via le système d'e-tracking de l'entreprise. Si le courrier est transféré à bpost, un lien vers l'e-tracker de bpost permet

de continuer à le suivre. En cas de plainte pour un envoi traité par les deux opérateurs, l'enquête est coordonnée par le 1^{er} opérateur, c'est-à-dire celui de l'expéditeur. TBC-POST et bpost ont passé un accord pour les envois qui arrivent par accident dans leurs circuits mutuels, par exemple lorsqu'un courrier bpost se trouve dans une boîte aux lettres TBC-POST (et vice-versa). TBC-POST nous signale que cet échange se déroule correctement.

La collaboration entre notre service et TBC-POST pour le traitement des plaintes se passe bien, des concertations sont également organisées régulièrement.



Il n'y a pas que la collaboration avec les entreprises postales qui est essentielle : celle avec d'autres services publics l'est tout autant.

Déjà dans notre rapport annuel 2014, nous attirions l'attention sur des conditions générales correctes.

Dans le cadre d'un dossier spécifique, nous avons demandé un avis au SPF Economie au sujet de possibles clauses abusives. Ledit SPF a suivi notre argumentation et a formulé un avis en ce sens. Sur la base de celui-ci, le plaignant a déposé une plainte officielle auprès du SPF Economie et il a finalement obtenu la compensation souhaitée de la part de la société en cause.

Une telle issue nous satisfait pleinement et prouve, si besoin en était encore, que les démarches que le Service de Médiation entreprend et que la collaboration qu'il entretient avec différentes instances sont essentielles dans la défense des droits des consommateurs.

C. PAQUETS ET COMMERCE ÉLECTRONIQUE

Commander des paquets n'a jamais été aussi simple, et le Belge a résolument trouvé la voie du commerce électronique. Diverses entreprises, nationales comme étrangères, sont actives sur notre marché, et les livraisons s'effectuent dans la plupart des cas rapidement et correctement. Mais que se passe-t-il en cas de problème ?

Les entreprises professionnelles sont en général bien organisées et leurs clients bien informés. Les grandes sociétés passent des contrats de livraison avec les entreprises postales et fixent le plus souvent aussi les règles en matière de responsabilité, comme c'est le cas pour Amazon et bpost.

Il n'en va pas de même pour les vendeurs et acheteurs

occasionnels. Des paquets sont vendus et achetés, parfois avec naïveté, parfois avec négligence et, pour certains cas, parfois avec de moins bonnes intentions. Ce sont ces achats qui causent le plus de problèmes. Les acheteurs devraient prendre conscience de quelques éléments: qu'achètent-ils, à quelles conditions et à quel prix ?

Nous répétons nos recommandations de l'année dernière, qui peuvent être résumées comme suit: «*Une bonne préparation et des accords clairs: que puis-je importer? Quel en sera le coût? Que puis-je faire en cas de problème? Mais il faut savoir également avec qui on fait affaire. Il est important qu'il y ait un accord clair entre l'expéditeur et le destinataire.*»

“*Tout semble très bien: on commande un colis en un clic et on le reçoit le lendemain. Mais s'il y a un problème, c'est une autre histoire. Sur mon paquet endommagé, il y a des cachets de deux entreprises différentes. Je les ai contactées toutes les deux, et chacune m'a dit de m'adresser à l'autre.*»

“*J'ai commandé quelque chose via un site internet belge, et il semble maintenant que mon colis vienne de Chine, qu'il soit bloqué à la douane et qu'il va être détruit. J'ai perdu mon argent et mon colis. Si j'introduis une réclamation via le site, ils me répondent qu'ils ne peuvent rien faire et que je dois peut-être essayer de m'adresser au fournisseur en Chine.*»



D. PLAINTES ET CLIENTS

Le Service de Médiation pour le secteur postal analyse les plaintes des clients et des utilisateurs au regard des obligations nationales et internationales que les entreprises postales ont vis-à-vis de leurs clients: communication, traitement des réclamations, information, ...

Notre service traite dès lors non seulement les plaintes relatives aux envois, mais aussi celles d'ordre relationnel.

De très nombreuses entreprises ont, courant 2015, travaillé en vue d'améliorer leur communication et leur accessibilité.

Ce fut un point d'attention important en 2015. Pour les services clientèle et de gestion des plaintes internes aux entreprises, les plaintes concernent essentiellement des « envois »: les courriers sont perdus, endommagés ou arrivent trop tard à destination... Mais des procédures pour des plaintes concernant « la relation clients ou la communication » ne sont que très rarement, voire jamais, prévues. Par contre, notre service gère autant les plaintes concernant des envois que les plaintes relationnelles.

Il est important d'accorder de l'attention aux plaintes relationnelles, parce qu'elles génèrent souvent de nouvelles plaintes ou renforcent l'insatisfaction ou la méfiance. L'accessibilité, la gentillesse, ou encore une communication correcte, sont essentielles pour l'image de l'entreprise et la relation avec les clients. Nous nous sommes réunis avec diverses entreprises pour débattre de ce thème, et ces échanges ont mené à des résultats positifs et à des engagements en vue de changements en 2016.

Sur le plan de la relation clients et de la communication, nous avons toutefois identifié une série de pistes de travail.

« J'ai, pour la *ixième* fois, reçu la même lettre, me disant qu'ils allaient faire une enquête pour voir ce qu'il était advenu de mon envoi. Et pour la *ixième* fois, après la « soi-disant » enquête, j'ai reçu la même réponse. Je pense qu'il n'y a absolument pas eu d'enquête et qu'ils se limitent à envoyer des réponses standards. »

« Merci aux personnes du Service de Médiation d'avoir organisé une concertation avec toutes les parties concernées. Pendant des mois, nous avons essayé d'avoir un échange par courriel ou par téléphone, sans résultat. Se réunir et consulter les preuves s'avère plus rapide et plus efficace. Je sais maintenant ce que je peux faire, moi-même, pour que la distribution de mes magazines se déroule mieux, et je suis satisfait des mesures que l'éditeur et le fournisseur ont prises. Et depuis, tout se passe très bien. »

« Un paquet urgent envoyé en express. Cela devait prendre 2 jours, d'après le site internet. Ce fut loin d'être le cas. Après 7 jours, le colis n'était toujours pas arrivé à destination. Les délais pour les envois internationaux sont seulement indicatifs!!! Un colis est arrivé trop tard, avec toutes les conséquences que cela a eu, et je n'ai reçu aucun dédommagement. Je trouve cela inacceptable. Il s'agit de publicité mensongère. J'oserais même dire frauduleuse. »

1. Pas de procédure pour le principe

En règle générale, les clients sont conscients du fait que des erreurs peuvent se produire et ils se montrent compréhensifs lorsque c'est occasionnel. Mais cette compréhension disparaît très vite si aucune solution n'est envisagée ou s'ils ont le sentiment de n'être pas pris au sérieux. Il est essentiel d'adopter une attitude appropriée: un service clientèle ne doit pas *de facto* défendre l'entreprise et partir du principe que le client est mal intentionné; un service clientèle doit, au contraire, chercher des solutions, et tenter d'éliminer les raisons des plaintes.

Nous constatons que le facteur humain s'efface parfois au profit des procédures et des chiffres. Des objectifs fixés pour les collaborateurs ou des obligations en termes de délais peuvent également renforcer cette opposition.

Nous comprenons que les collaborateurs des services clientèle puissent se sentir débordés par le Service de Médiation qui insiste, parfois de façon persistante, pour obtenir des informations, engendrant une forte surcharge de travail sur un dossier.

Les visites et enquêtes sur le terrain peuvent également être perçues avec méfiance. Dans ce domaine, nous souhaitons réellement utiliser de manière optimale les pouvoirs qui nous sont attribués. Si un dossier risque de se bloquer ou si un client conteste une réponse, il est parfois plus efficace de se rendre sur place, de vérifier la situation et/ou d'engager une concertation avec l'entreprise postale concernée, voire même avec d'autres services (par ex. une commune ou un service public) qui pourraient mettre en place une solution.

Nous n'avons pas un rôle de policier, ni de contrôleur ou d'inspecteur, mais sommes un intermédiaire entre tous les individus ou services qui peuvent aider à résoudre un cas. Souvent, le client est déjà satisfait de se voir écouté et se montre prêt à mettre de l'eau dans son vin, parfois c'est la commune qui peut venir en aide,

ou un tiers indépendant qui parvient à convaincre un voisin difficile. Nous croyons fermement que les contacts humains peuvent apporter des solutions, et les résultats le prouvent: la plupart du temps, une visite sur place, réunissant toutes les parties concernées, a apporté des résultats.



2. Une information et une communication correctes sont essentielles

La communication commerciale peut être trompeuse. bpost, par exemple, offre à ses clients (professionnels) la possibilité d'envoyer des paquets en service express. A l'occasion d'une plainte auprès du Service de Médiation, il s'est avéré que bpost présentait des délais d'expédition différents sur son site internet et dans ses conditions générales.

Sur le site internet, nous pouvons lire ceci :

« Découvrez une solution rapide, efficace et sûre pour envoyer vos paquets **importants et urgents** dans plus de 220 pays et régions.

Vos avantages:

Des délais de livraison courts

- > **dans les pays limitrophes:** le jour ouvrable qui suit le jour d'expédition;
- > **dans la plupart des pays de l'Union Européenne:** entre 1 et 2 jours ouvrables;
- > **dans le reste du monde:** entre 2 et 5 jours ouvrables».³

Par ailleurs, les conditions générales de bpost précisent que: « La livraison sera considérée comme une livraison tardive (telle que définie dans la convention CMR) lorsque, dans des conditions normales, la première tentative de distribution n'a pas eu lieu après une période équivalente à **deux fois ces délais de livraison indicatifs**. »⁴

A l'origine, les pages publicitaires de bpost ne mentionnaient nulle part qu'il s'agissait de délais de livraison indicatifs, et que l'on ne pouvait considérer qu'il y avait un retard et un dédommagement éventuel que si l'envoi mettait plus de deux fois plus longtemps que prévu pour arriver à destination.

Entretemps, à la demande du Service de Médiation, le site internet a été adapté. Le Service de Médiation maintient toutefois que sa principale critique quant à cette lacune de l'information de la page promotionnelle du site internet, par rapport aux conditions générales, reste valable.

bpost a également posté sur son site internet une liste des délais d'expédition par pays de destination, ainsi qu'une liste des marchandises interdites par pays et une autre reprenant les pays où un envoi est impossible, comme par exemple la Corée du Nord et le Timor oriental. Des listes séparées sont prévues pour les envois non express comme pour les envois express. Pour le client, les informations sont donc plus claires que précédemment.

Le Service de Médiation est satisfait de ces adaptations sur le site internet, mais continue à se poser des questions sur une série de points. Ainsi, la liste des envois non express mentionne explicitement que ces délais sont uniquement indicatifs, et elle réfère clairement aux conditions générales. En ce qui concerne les envois express, c'est-à-dire l'option d'expédition la plus coûteuse et la plus rapide, ce n'est toujours pas le cas, nonobstant les insistances de notre service. Nous continuons à suivre ce manquement.

Nous comprenons bien que toutes les spécificités des conditions générales ne puissent être reprises sur la page promotionnelle du site de bpost. La rapidité est cependant un argument de vente essentiel, et elle implique un coût supplémentaire pour le client. Ne pas communiquer sur le fait que les délais sont indicatifs et qu'une livraison n'est considérée comme tardive que si elle n'a lieu qu'au moins deux fois plus tard que les délais indiqués, peut être considéré comme de la publicité mensongère.

Le Service de Médiation demande dès lors que le site internet soit adapté, et que les délais d'expédition et les dédommagements en cas de retard soient clairement visibles pour le client lorsqu'il consulte la page d'information concernant ces produits sur ce site.

3. Source: http://www.bpost.be/site/fr/business/send_post/parcels/bpack_world_express.html

4. Source: https://www.bpost.be/sites/default/files/pagina/Conditions_Generales_Paquets.pdf

La qualité des services universels et des services d'intérêt économique général

Le service postal universel regroupe des services nationaux et transfrontaliers et comprend :

> la collecte, le tri, le transport et la distribution de lettres, de publicité personnalisée, de journaux et de périodiques jusqu'à 2 kg;

> la collecte, le tri, le transport et la distribution de colis postaux jusqu'à 10 kg;
 > la distribution des colis postaux reçus en provenance des autres Etats membres jusqu'à 20 kg;
 > les services relatifs aux envois recommandés et aux envois avec valeur déclarée.



bpost a été désignée par les autorités comme prestataire du service universel jusqu'en 2018. Cela signifie que bpost est obligée de garantir le service postal universel sur l'ensemble du territoire national, avec une qualité bien définie et à un prix accessible.

D'autres entreprises peuvent également demander une autorisation pour assurer le service postal universel. Pour l'instant, bpost n'a qu'un concurrent, à savoir TBC-POST. La loi prévoit une période de cinq ans pour satisfaire progressivement aux rigoureuses obligations.

bpost s'est également vu confier d'autres tâches publiques d'intérêt économique général. Il s'agit, entre autres, de certains services financiers, du paiement des pensions et des indemnités aux personnes moins valides, des permis de pêche, de la distribution des journaux ainsi que, récemment, du traitement financier et administratif des amendes.

Les règles et conditions auxquelles bpost est soumise pour l'exécution des services universels et des services d'intérêt économique général sont définies dans un contrat de gestion entre l'Etat belge et l'entreprise. En 2015, le contrat de gestion de 2013 était toujours en vigueur.

Les plaintes

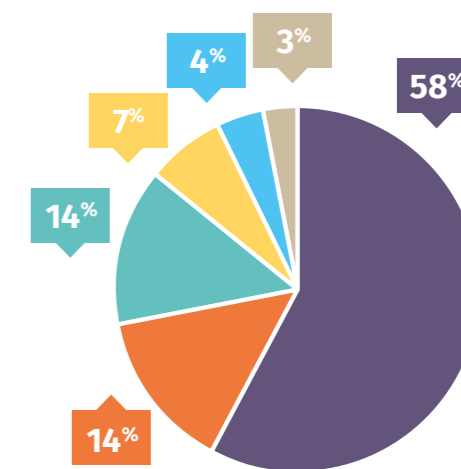
En 2015, nous avons enregistré 7.201 plaintes à propos du service universel et des services d'intérêt économique général. Il s'agit d'une augmentation de 8% par rapport à 2014. Toutefois, cette croissance est due exclusivement à l'afflux de réclamations au cours des mois de novembre et décembre: grèves dans les centres de tri, suspension de la distribution à Zaventem, ... Jusqu'à l'automne, on pouvait s'attendre à ce que le nombre de plaintes soit inférieur à l'année précédente. Des événements inattendus peuvent cependant perturber fondamentalement une distribution normale, entraînant un nombre important de plaintes, tant auprès de l'entreprise qu'auprès de notre Service.

Tant la croissance récurrente de réclamations concernant les envois ordinaires, que l'augmentation importante de plaintes à propos des envois recommandés, de l'organisation et de la distribution de périodiques ont requis une plus grande attention.

Par ailleurs, nous remarquons une diminution du nombre de plaintes au sujet des tâches publiques et de la distribution des journaux. Cette dernière semble se dérouler sans encombre.

Malgré tous les efforts pour optimiser la distribution des produits qui relèvent du service postal universel, non seulement les efforts de l'entreprise (logiciel GeoRoute, automatisation du tri, ...) mais aussi ceux des clients (action Correct Boxes), nous ne constatons pas d'amélioration visible des chiffres. Comme exposé ci-dessus, quelques actions syndicales ciblées ou des événements imprévus peuvent en effet causer de profondes perturbations du circuit.

7.201 plaintes concernant le service postal universel et les services d'intérêt économique général



■ 4.154 envois ordinaires
 ■ 1.033 envois recommandés
 ■ 987 organisation
 ■ 472 périodiques
 ■ 303 tâches publiques
 ■ 252 quotidiens



7.201

plaintes à propos du service universel et des services d'intérêt économique général



8,2%

de plaintes supplémentaires

Deux acteurs:

BPOST et TBC-POST



ÉVOLUTION DU SERVICE POSTAL UNIVERSEL ET DES SERVICES D'INTÉRÊT ÉCONOMIQUE GÉNÉRAL

	2015	2014	2013
Envois ordinaires	4.154	4.091	3.723
Envois recommandés	1.033	880	829
Organisation	987	658	749
Périodiques	472	293	383
Tâches publiques	303	424	277
Quotidiens	252	309	355
Total	7.201	6.655	6.316

ENVOIS ORDINAIRES, RÉPARTITION ET ÉVOLUTION

	2015	2014	2013
Fautes/erreurs de distribution	1.805	1.757	1.600
Disparitions	1.458	1.624	1.142
Changements d'adresse/réexpéditions	389	268	384
Retards	375	255	459
Avaries	127	187	138
Total	4.154	4.091	3.723

De manière générale, pour les envois ordinaires, ce sont surtout les erreurs de distribution qui constituent une source de réclamations. Il est à la fois frappant et frustrant de constater les cas où bpost, après des plaintes répétées, n'est toujours pas en mesure d'assurer une distribution correcte. Il s'agit ici de personnes qui signalent, à diverses reprises, que leur courrier est distribué à une mauvaise adresse, ou qu'ils reçoivent dans leur boîte des envois qui ne leur sont pas destinés. Dans un certain nombre de cas, il semble être impossible de trouver une solution durable à des erreurs humaines et/ou à des problèmes au niveau du tri automatique.

Nous remarquons moins de plaintes concernant des disparitions de courrier (mais les chiffres restent cependant largement supérieurs à 2013), et la forte augmentation

des réclamations au sujet des retards est surtout la conséquence des grèves durant l'année écoulée.

En ce qui concerne les plaintes au sujet des réexpéditions, nous remarquons que la plupart des problèmes se situent au niveau des envois ordinaires. Il s'agit essentiellement de plaintes au niveau de la mise en œuvre: ne pas faire suivre ce qui doit être réexpédié, transférer ce qui ne doit pas l'être, commencer ou terminer la réexpédition trop tôt ou trop tard. Est-ce de la négligence ou agit-on de manière précipitée? À côté de cela, nous constatons également des problèmes dus à une réorganisation et à la modification des conditions générales.

Parfois, les utilisateurs introduisent aussi des réclamations au sujet de la réexpédition de paquets, de quotidiens ou de

RÉEXPÉDITIONS, RÉPARTITION ET ÉVOLUTION

	2015	2014	2013
Envois ordinaires	389	268	384
Envois recommandés	19	12	31
Paquets	10	10	6
Quotidiens	10	2	1
Périodiques	6	4	26
Total	434	296	448

ENVOIS RECOMMANDÉS : RÉPARTITION ET ÉVOLUTION

	2015	2014	2013
Fautes/erreurs de distribution	619	533	528
Disparitions	279	252	199
Retards	99	60	55
Changements d'adresse/réexpéditions	19	12	31
Avaries	17	23	16
Total	1.033	880	829

périodiques. Dans la plupart des cas, les consommateurs n'ont pas tenu compte du fait que ces produits n'étaient pas compris dans la mission de réexpédition de l'opérateur. Pour faire réexpédier ceux-ci, il faut en effet contacter soi-même les fournisseurs. Dans la mesure où il y a encore et toujours des personnes qui semblent l'ignorer, il serait utile que bpost mette davantage l'accent sur ce point dans sa communication.

Des envois recommandés peuvent être confiés à bpost ou à TBC-POST. Sur les 1.033 plaintes enregistrées, 933 concernaient bpost, 99 TBC-POST et pour l'une d'entre elles, l'opérateur n'était pas clairement identifié.

En ce qui concerne les envois recommandés, la plupart (544) des réclamations chez bpost concernent une distribution erronée. Parmi ces plaintes, nous retrouvons

également les cas où le facteur a déposé un avis de passage dans la boîte sans avoir sonné au préalable. 268 plaintes concernaient un envoi recommandé qui avait été perdu par bpost.

Toujours en matière d'envois recommandés, près d'une réclamation sur 10 concernait TBC-POST, avec 75 plaintes au sujet de la distribution, 11 au sujet d'une perte partielle ou totale, et 13 à propos d'un retard.

Nous comprenons difficilement que des erreurs puissent concerner des envois recommandés. Les expéditeurs optent pour un envoi recommandé parce qu'ils sont persuadés que le plus grand soin leur sera accordé. Certaines erreurs peuvent être lourdes de conséquences. C'est pourquoi cet aspect est et reste une de nos priorités.

Les priorités du Service de Médiation

A. LA DISTRIBUTION QUOTIDIENNE CORRECTE

Le service postal universel, sous pression en raison de grèves ou de problèmes locaux?

En 2015, nous constatons que différents éléments ont mis la distribution quotidienne, et donc le service universel, sous pression. Le travail a été interrompu durant quelques jours dans les centres de tri. Dans le bureau de distribution de Zaventem (qui se situe sur le territoire de Tervuren), il y avait, selon bpost, trop peu de personnel mobilisable.

La distribution quotidienne du courrier ne pouvait donc être assurée correctement. Les problèmes n'ont malheureusement pas pu être résolus immédiatement et ont perduré jusqu'en 2016, engendrant des retards importants et de nombreuses plaintes.

D'après la loi du 21 mars 1991, bpost est tenue d'assurer la distribution du courrier au minimum 5 jours par semaine, et ce dans toutes les habitations pourvues d'une boîte aux lettres réglementaire. Cette distribution ne peut être discriminatoire et tous les utilisateurs ont droit, dans des circonstances identiques, au même service. La distribution ne peut pas être interrompue ni arrêtée, sauf cas de force majeure.



La loi susmentionnée stipule également que, dans le cas où la distribution quotidienne n'est plus assurée et si les interruptions ont une incidence substantielle sur la qualité du service, le prestataire du service universel est obligé d'en informer au plus vite le Ministre ou le Secrétaire d'Etat compétent, l'Institut belge des services postaux et des télécommunications ainsi que les utilisateurs.

La question est maintenant de savoir ce qu'est une incidence substantielle.

Dans le cadre de l'enquête que nous avons menée suite à de nombreuses plaintes, bpost a déclaré ce qui suit: «*bpost considère qu'il s'agit ici d'une diminution du service très limitée en temps et en lieu. En d'autres termes, il n'y a pas eu, au cours de cette période, d'incidence substantielle sur la qualité du service ni sur les obligations du service universel telles que définies dans l'article 142 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques. bpost considère donc également que l'obligation d'information à l'égard du Ministre, de l'Institut et des utilisateurs, telle que prévue par l'article 142, §4 de cette même loi, n'est pas d'application.*»⁵

L'arrêté royal du 19 avril 2014 apporte quelques éclaircissements:

«*Le prestataire désigné du service universel informe immédiatement le Ministre ou le Secrétaire d'Etat ayant la prestation du service universel dans ses attributions ainsi que l'Institut et le plus rapidement possible, les utilisateurs qui sont touchés par l'interruption ou l'arrêt:*

1. lorsque cette interruption ou cet arrêt se rapporte à la distribution ou la levée d'envois postaux transfrontières entrants ou domestiques, dans les cas spécifiés ci-dessous:
 - > la prestation de services est atteinte sur l'ensemble du territoire, pour une durée de plus de 24 heures, ou;
 - > la prestation de services est atteinte pendant une période ininterrompue de plus de 48 heures sur l'ensemble du territoire de plusieurs communes contiguës, ou;
 - > la prestation de services est atteinte pendant une période ininterrompue de plus de 72 heures sur l'ensemble du territoire d'une commune, ou;

2. lorsque cette interruption ou cet arrêt se rapporte à la levée d'envois postaux transfrontières sortants pendant une semaine au moins.»⁶

Si nous lisons avec attention cet arrêté royal, nous constatons cependant que les circonstances dans lesquelles bpost est tenue d'informer les autorités, l'IBPT et les utilisateurs sont tellement extrêmes, que pareille situation ne se produira pratiquement jamais.

Lorsque des problèmes se posent pendant plus de deux mois (absence de distribution ou distribution trop tardive), nous nous posons des questions. Les citoyens et les autorités ont le droit d'être informés, y compris lorsque quelque chose ne se passe pas bien. Les utilisateurs peuvent prendre des mesures et devraient pouvoir recevoir une attestation concernant la perturbation de la distribution du courrier. Nous pouvons attendre des autorités qu'elles mettent tout en œuvre pour garantir le service universel, pour tout citoyen et quel que soit son domicile. Si le financement est insuffisant pour apporter cette garantie, il faut ouvrir le débat. Nous ne pouvons laisser ce service s'en remettre aux conditions du marché.

«*Je devais changer ma boîte aux lettres mais plus loin dans la rue, mes voisins pouvaient laisser la leur. Ce n'est pas correct. Quelqu'un peut-il m'expliquer cela ?*»

5. Traduction propre d'une réponse de bpost reçue en néerlandais. Pour l'original voir p. 36 du rapport annuel en néerlandais.

6. Arrêté royal du 19 avril 2014 modifiant l'arrêté royal du 11 janvier 2006 fixant les modalités de la déclaration et le transfert de services postaux non compris dans le service universel et mettant en application les articles 144quater, § 3, 148sexies, § 1^{er}, 1^o et 148septies de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

B. BOÎTES AUX LETTRES INDIVIDUELLES

En tant que prestataire du service universel, bpost distribue la très grande majorité des lettres, des quotidiens et des envois recommandés, et une part considérable de l'ensemble des colis postaux. L'entreprise entend viser une efficacité maximale, et demande pour cela la collaboration des destinataires. Il arrive que les facteurs soient confrontés à des situations où la distribution du courrier est très difficile, voire impossible, parce qu'une boîte aux lettres n'est pas réglementaire ou n'est pas placée correctement. bpost a dès lors créé la procédure « Correct Boxes ». Dans un premier temps, bpost fait savoir au destinataire que sa boîte aux lettres cause des problèmes et lui demande d'y remédier. Si, malgré plusieurs rappels, aucune suite n'est donnée à cette demande, bpost peut alors supprimer la distribution.

Nous n'avons aucun souci par rapport à cette procédure, mais nous recevons, au travers des plaintes, des signaux que son application rencontre parfois des difficultés. Certains destinataires signalent que, dans leur rue, la plupart des boîtes aux lettres ne sont pas réglementaires mais que la procédure « Correct Boxes » n'a été enclenchée que pour certaines d'entre elles. D'autres affirment que la procédure a été entamée parce qu'ils se sont plaints de la mauvaise distribution du courrier et que celle-ci n'avait rien à voir avec la non-conformité de leur boîte aux lettres, puisque ce n'était apparemment pas problématique chez leurs voisins.

bpost défend son approche en arguant qu'elle impose aux distributeurs de faire preuve d'une certaine flexibilité lors de la remise du courrier. Pour bpost, lorsque la distribution peut s'effectuer de manière assez sûre et rapide, il n'y a pas lieu d'enclencher la procédure « Correct Boxes ».

La flexibilité est effectivement importante, pour autant que n'interviennent pas de discussions arbitraires ou personnelles. La flexibilité et le bon sens sont même nécessaires, parce que dans certaines situations il s'avère impossible d'appliquer les règles strictes. Une boîte aux lettres doit être placée le long de la voirie publique, mais si cet endroit fait partie du domaine public ou n'est la propriété de personne, c'est souvent

«*J'ai reçu un courrier de bpost me signalant que ma boîte aux lettres n'était pas placée le long de la voie publique et que l'accès en était difficile et dangereux. Quelqu'un peut-il m'expliquer cela, alors que la boîte de mes voisins est située exactement au même endroit et qu'ils n'ont cependant reçu aucun courrier leur demandant de la déplacer ?*»

impossible. Heureusement, une concertation entre toutes les parties permet le plus souvent d'arriver à un compromis garantissant à la fois la sécurité, l'efficacité et la distribution du courrier. Il s'agit souvent d'une question de « bon sens ».



C. RÉEXPÉDITION DES ENVOIS POSTAUX

Tout opérateur offrant les services postaux universels est tenu d'organiser un service de réexpédition. TBC-POST le prévoit effectivement, mais apparemment ce service n'est actuellement pas utilisé. C'est pourquoi toutes les plaintes que nous recevons à ce sujet s'adressent à bpost.

La critique qui revient chaque année, c'est que tout le monde ne peut pas bénéficier de ce service, malgré le fait qu'il constitue une obligation essentielle pour un prestataire reconnu du service postal universel.

1. Pas de boîte aux lettres individuelle ? Pas de réexpédition !

Bien que nous n'ayons reçu qu'un nombre limité de plaintes à ce sujet, nous tenons néanmoins à souligner le problème relatif aux personnes qui ne peuvent pas faire transférer leur courrier, nonobstant le fait qu'il s'agisse d'une obligation légale pour les prestataires du service universel. C'est le cas lorsque les utilisateurs ne possèdent pas de boîte aux lettres personnelle, comme par exemple dans une maison de repos, un hôpital, une entreprise ou une organisation, où le courrier est trié par adresse ou distribué de façon globale. Le pré-tri est automatisé et il est difficile, voire infaisable, d'extraire et de traiter séparément un seul nom, explique bpost :

«La raison principale pour laquelle le service de réexpédition est limité aux clients disposant d'une boîte aux lettres privée à leur ancienne adresse est toujours d'ordre opérationnel: afin de rediriger le courrier de l'ancienne adresse vers la nouvelle adresse, un tri doit s'effectuer sur base du nom du destinataire. Ce tri s'écarte du processus opérationnel standard de distribution du courrier, qui lui est basé sur l'adresse du destinataire. Le processus habituel est fort automatisé, tandis que le processus employé dans le cadre du service de réexpédition est manuel.»

Les tarifs du service de réexpédition sont basés sur les coûts opérationnels. Une extension du service aux clients ne disposant pas d'une boîte aux lettres privée à leur ancienne adresse est impossible aux tarifs actuels, de plus si bpost veut continuer à offrir une même qualité

de service. Une augmentation tarifaire considérable s'imposerait, au détriment du consommateur.»

Bien que bpost soit confrontée à sa mission légale de respecter les obligations du service universel de façon non discriminatoire, elle doit aussi, dans le cadre d'un fonctionnement efficient, générer des revenus et épargner des coûts. La mission économique se heurte de plus en plus souvent à la mission sociétale.

Nous espérons que les autorités politiques, non seulement en tant qu'actionnaire mais aussi en tant que défenseur de l'intérêt général, veilleront à ce que les objectifs économiques ne soient pas poursuivis au détriment des objectifs sociétaux.

2. Une information correcte et compréhensible

Par le passé, les réexpéditions étaient souvent sujettes à discussions lorsque l'adresse permettait une interprétation. Devait-on transférer le courrier de Jos ou de Jef Peeters, lorsque la demande était faite au nom de Jozef Peeters? bpost était, jusqu'à l'année dernière, très stricte à ce propos. Si le nom ne correspondait pas à un nom mentionné sur le formulaire de réexpédition, le transfert ne se faisait pas. Cela posait parfois des problèmes dans le cas de surnoms, d'orthographe erronée ou lorsque le nom n'était pas mentionné entièrement.

bpost souhaitait solutionner ce problème par une option «tous les habitants déménagent de l'ancienne à la nouvelle adresse». Dans la pratique, cela signifie que toute correspondance sur laquelle figure l'un des noms de famille mentionnés, est transférée. Si tous les habitants ne déménagent pas, vous pouvez alors, par nom de famille, préciser si toute la correspondance portant ce nom de famille doit être transférée ou pas. Si ce n'est pas le cas, seule la correspondance où figurent le prénom et le nom de famille exacts est transférée. Ce système ne semble pas être compréhensible pour tous. L'employé au guichet peut apporter une aide, mais via le site internet cette règle n'est pas unanimement comprise.

Et même lorsqu'elle est utilisée correctement, elle peut être source de problèmes: si un nouvel habitant

possède le même nom de famille qu'un ancien (qui a fait transférer toute la correspondance portant ce nom de famille), le courrier du nouvel occupant peut alors aussi être réexpédié.

Par mesure de correction et de compréhension, nous nous posons également des questions quant à la brochure de 20 pages à compléter. Dans les petits caractères de la «Charte pour la vie privée» de près d'une demi-page, figure une petite case que le client doit cocher s'il ne souhaite pas que ses coordonnées soient transmises à des fins commerciales. Ce n'est certainement pas par nonchalance extrême qu'un client passe à côté de cela. bpost sème elle-même la confusion: lorsqu'il répond «Oui» à la question «Tous les habitants déménagent-ils de l'ancienne à la nouvelle adresse?», bpost le renvoie plus loin («Vous pouvez continuer à la page 12») et la charte précitée est omise.

En conclusion, nous estimons que la question doit être retournée. Celui ou celle qui souhaite que ses coordonnées soient transmises à des fins commerciales devrait donner son autorisation explicite, plutôt que de donner une interdiction explicite. C'est d'ailleurs ce qui se passe en cas de demande via le site internet.

3. Les demandes via le site internet doivent être davantage sécurisées

Nouveau phénomène: les plaintes signalant une fraude à l'identité. Cela se présente lors de demandes de changement d'adresse, où quelqu'un demande, via le site internet de bpost, la réexpédition du courrier de quelqu'un d'autre. Le contrôle d'identité au moyen d'un lecteur de carte n'est pas prévu par bpost.

Demander un transfert de courrier via le site internet est probablement facile, mais les conséquences en cas de fraude par un tiers peuvent être considérables. Le Service de Médiation plaide pour que des mesures soient prises en vue de renforcer la sécurité et de prévenir les abus possibles, en contrôlant l'identité du demandeur. bpost nous a déclaré que des mesures de sécurité avaient été prises entretemps.

« Je ne recevais plus de courrier. Les premiers jours, j'ai cru qu'il n'y avait pas de lettres pour moi, mais ça a continué. J'ai pris contact avec BPOST, qui m'a fait savoir que mon courrier avait été transféré. Je tombais des nues. D'après l'enquête, quelqu'un que je ne connais pas avait organisé ce transfert vers une autre adresse via le site internet, et malheureusement, plus personne n'habite à cette adresse. En regardant mes extraits de compte, j'ai réalisé qu'il y avait des dépenses que je n'avais pas faites moi-même. J'ai pris contact avec ma banque, qui m'a dit que ces dépenses avaient été effectuées avec ma nouvelle carte bancaire, dont ils m'avaient envoyé le code secret par courrier séparé. Ma carte a immédiatement été bloquée. Le système de réexpédition du courrier est tout sauf sûr. J'exige qu'on y remédie. »

« Mon mari et moi sommes séparés. Il a fait transférer son courrier à sa nouvelle adresse. Mais il a également fait réexpédier tout mon courrier, donc aussi celui que je reçois de mon avocat, et celui de mes enfants. C'est une catastrophe ... »

« Mon courrier est réexpédié et je ne suis au courant de rien. Qui a fait cela???? A un certain moment, je ne recevais plus de courrier. Les premiers jours, je ne m'en inquiétais pas, mais j'ai fini par me poser des questions et me suis rendu chez BPOST. Il semblait que quelqu'un avait fait une demande de réexpédition en mon nom. Ils l'ont annulée, mais ensuite cela a recommencé. Aidez-moi, s'il vous plaît. »

D. ENVOIS RECOMMANDÉS

1. Un meilleur suivi et une collaboration renforcée entre les opérateurs postaux sont nécessaires

Au fil des années, nous avons constaté que le « cheval de bataille » de la distribution chez bpost avait perdu de son statut: d'après les enquêtes dans le cadre de dossiers de réclamations, il apparaît que le suivi, à chaque étape de l'envoi, d'un courrier recommandé, n'est plus toujours garanti, et que son traitement tout au long du cycle n'est plus aussi sécurisé. Economies en temps et en moyens? Manque de formation et de sensibilisation?

Les envois recommandés sont également touchés lors des grèves. Notre service est réellement d'avis que des efforts supplémentaires peuvent être réalisés pour ces envois, précisément parce que l'impact du retard peut être particulièrement grand: la résiliation d'un contrat de location, une convocation de l'ONEM ou du tribunal, ... Laisser en instance de tels courriers peut provoquer des dégâts irréparables. En outre, nous estimons que les utilisateurs doivent pouvoir recevoir, sur demande, un écrit confirmant que leur correspondance n'a pas pu être distribuée. Ceci leur permettrait peut-être de limiter certains dommages.

Un suivi plus strict est d'autant plus impératif dans la mesure où un second prestataire du service universel, à savoir TBC-POST, est reconnu. Des accords contraignants doivent en outre être conclus entre les opérateurs pour les envois qui sont transmis de l'un à l'autre. Cette situation peut en effet être source de problèmes, comme nous pouvons le constater dans les réclamations où des envois recommandés de TBC-POST sont transmis à bpost.

La transmission d'envois de l'un à l'autre crée la confusion auprès d'une série de destinataires, qui ne font pas toujours le lien entre la première tentative de présentation du courrier par TBC-POST et la deuxième présentation, du même courrier, par bpost, et qui pensent qu'il s'agit de deux recommandés différents. Le fait que les informations reprises dans le système d'e-tracking de TBC-POST soient affichées avec un peu de retard, contribue au mécontentement des utilisateurs.

“ Il y a quelque chose d'étrange. J'ai reçu un avis dans ma boîte aux lettres, me disant que je devais aller chercher un envoi recommandé au bureau de poste. J'y suis allé, mais mon courrier n'y était plus. Je voulais introduire une réclamation, et ils m'ont dit que ce n'était pas un envoi de BPOST mais de TBC-POST, et que c'était chez eux que je devais me plaindre. Comment est-ce possible, c'est tout de même BPOST qui est venue chez moi??? De plus, je trouve que la manière avec laquelle on ne m'a pas aidé et laissé en plan est inacceptable. »



2. Eco-chèques

Beaucoup de commerçants, petits et grands, envoient par recommandé les éco-chèques de leurs clients à l'émetteur, afin d'être payés.

En 2015, nous avons reçu de très nombreuses réclamations parce que certains envois étaient arrivés vides et que d'autres avaient disparu sans laisser de trace. Les plaintes qui ont été introduites auprès de notre service représentent, ensemble, un montant total de 30.170,89 euros. Les clients se demandent comment il est possible qu'un envoi recommandé puisse se perdre et que la compensation soit limitée à 39 euros, alors qu'il s'agit clairement d'un vol.

En cas de perte, c'est effectivement le montant de compensation prévu par les conditions générales. Selon bpost, il s'agit de « simples » envois recommandés, parce que l'opérateur ne « peut » pas savoir ce que contiennent ces envois. Nous sommes d'accord que les clients qui utilisent les envois recommandés pour l'expédition d'éco-chèques doivent accepter les conséquences des conditions générales en vigueur.

Mais cela ne veut pas dire que bpost ne peut pas, au niveau interne, optimiser la sécurité des envois recommandés et ne doit pas être vigilante pour tous les autres. Il nous semble essentiel qu'à chaque moment, de l'enlèvement à la distribution, il y ait une preuve de chaque transmission et que d'éventuelles avaries aux envois soient enregistrées. La sécurité et le contrôle des envois recommandés dans les centres de tri et les bureaux, ainsi que lors de la distribution, doivent constituer une priorité. Qu'il s'agisse d'argent ou de documents importants, le recommandé est toujours un envoi de valeur, qui requiert toute attention.



E. FRAUDES RELATIVES À DES FACTURES

Notre service est compétent pour la poste financière et en ce qui concerne bpost banque, pour les dossiers qui ne relèvent pas de la compétence de nos collègues d'Ombudsfm.

En 2015, notre service a enregistré diverses plaintes concernant des fraudes relatives à des factures. Et ce pour une valeur totale de 135.415,07 euros.

Des criminels interceptent des factures et modifient le numéro de compte bénéficiaire de sorte que l'argent arrive sur leur compte. Ils utilisent pour cela différentes



méthodes. L'argent est ensuite retiré ou transféré sur un compte à l'étranger. D'après les enquêtes, il semble que la rapidité d'intervention soit particulièrement importante. Malheureusement, les personnes dupées ne sont en général mises au courant de la fraude que trop tard.

Nous tenons cependant à insister sur le fait que, dès l'instant où il y a un constat de fraude, les banques concernées doivent mettre tout en œuvre pour aider leur client. Ainsi, nous avons pu constater dans un dossier que l'argent avait été versé sur un compte en Allemagne et qu'une action rapide aurait pu permettre de bloquer ce compte.

A toutes les étapes de l'envoi et du paiement, la prudence est de rigueur. Tant les entreprises que leurs clients doivent tenir compte de l'éventualité d'une fraude. Vous trouverez en annexe une série de conseils utiles en la matière.

Mais les banques peuvent également faire un effort supplémentaire. Les entreprises étant leurs clients, leur numéro de compte et leurs noms sont associés. Nous sommes convaincus qu'à l'ère digitale, au moment du virement ou du versement, il doit être possible de détecter si un numéro de compte n'appartient pas à une entreprise.

Qui fait les frais des conséquences? Nous souhaitons ici référer à une recommandation de notre collègue médiatrice d'Ombudsfm qui, confrontée à des plaintes

« En trois semaines, j'ai versé 60.023,50 euros sur ce qui semble être un faux compte bancaire!!! Mes fournisseurs m'ont fait savoir que certaines factures étaient impayées. Mais je les avais payées sur le compte qui était mentionné sur les factures. Ils m'ont dit qu'ils allaient me mettre en demeure. Je ne dois quand même pas payer deux fois. Que puis-je faire??? Je pense que c'est plutôt leur problème que le mien. »

similaires, recommandait, dans son rapport annuel 2014, ce qui suit:

« La loi n'oblige pas la banque à vérifier la concordance entre le numéro de compte indiqué et le nom du bénéficiaire, même s'il peut être regretté que cette vérification n'ait pas lieu lorsque la banque du bénéficiaire est la même que celle du donneur d'ordre. »

Le requérant a, quant à lui, effectué en toute bonne foi un paiement en se référant à la facture reçue.

Le fait que la facture ait été falsifiée lors de son envoi, ne justifie pas que le requérant doive assumer la fraude. Il pourrait donc être invoqué vis-à-vis du créancier le fait que le paiement est libératoire puisque de bonne foi. C'est au créancier qu'il incombe de s'assurer que sa facture arrive correctement auprès de son débiteur. Le risque lié à l'envoi de la facture par la poste repose sur le créancier, non sur le débiteur. »

Il en est autrement si le distributeur intermédiaire ou les banques concernées ont commis une erreur, ou s'ils n'ont pas pris les mesures de sécurité nécessaires ni aucune initiative pour limiter le dommage. Dans ce cas, ils ne peuvent se retrancher derrière le fait qu'il s'agit d'un problème entre l'entreprise et son client.

Les conséquences des fraudes relatives à des factures sont lourdes et personne n'en ressort indemne (au niveau financier, en termes d'image, ...). Nous appelons donc vivement toutes les parties concernées à se réunir et à travailler, chacune, en vue de trouver des solutions pour prévenir la fraude et limiter les dommages éventuels.

Le Service de Médiation aujourd'hui et demain

Depuis la création du Service de Médiation, il y a environ 25 ans, le contexte économique et social est devenu plus international et plus complexe. Cette rapide évolution a également un effet sur le fonctionnement des services de médiation. Sur la base de notre expérience, nous considérons que l'heure est peut-être venue de procéder



à une évaluation en profondeur et à des choix, également politiques, fondamentaux quant au rôle des services de médiation.

Le Service de Médiation pour le secteur postal et son financement

Service externe indésirable imposé par le législateur à sa création, notre service est finalement parvenu à collaborer de manière constructive avec les entreprises. De très nombreuses entreprises ont dû se familiariser avec une instance de recours externe légale, mais entretemps, nous sommes parvenus à travailler dans une bonne compréhension mutuelle avec la plupart d'entre elles.

Nous avons misé sur la collaboration et avons ainsi participé à la réalisation de ce qui, pour nous, constitue la tâche du Médiateur : être un tiers indépendant, un intermédiaire, ni avocat, ni juge, qui utilise au mieux ses compétences légales en vue d'aboutir à des solutions acceptables. Un Médiateur n'évite pas la confrontation, il défend les intérêts des utilisateurs et des consommateurs sur la base de lois, de règlements et d'équité. Un Médiateur n'intervient pas dans les choix stratégiques des entreprises, mais peut uniquement, sur la base des plaintes, donner des signaux quant à leurs effets.

Un Médiateur est également à l'écoute des entreprises, de leurs arguments en cas de réclamation mais aussi de leurs préoccupations. A ce propos, le financement de notre service a été sujet à de nombreuses discussions au cours des dernières années.

Le Service de Médiation pour le secteur postal n'est en effet pas financé par le budget fédéral, mais fonctionne grâce aux collaborations des opérateurs du secteur. Les opérateurs dont le chiffre d'affaires s'élève à 500.000 euros minimum et ayant fait l'objet de plus de 12 plaintes écrites au cours de l'année fiscale précédente, paient un montant calculé selon une formule qui tient compte du nombre de plaintes.

Chaque année, nous recevons des questions et des remarques des entreprises en ce qui concerne leur contribution, qu'elles considèrent souvent comme une sorte d'amende. Nous sommes à l'écoute de leurs remarques et plaidons en faveur d'une possible révision du calcul.

Selon nous, il faut clairement que la redevance de médiation ne soit pas perçue comme une amende, une taxe ou une rétribution, mais bien comme une contribution pour le travail que nous effectuons.

Dans un avis formulé à ce sujet à l'IBPT, nous avons notamment soulevé les points suivants :

A. LE NOMBRE DE PLAINTES

Lors de la genèse du financement, il était souhaité, pour la répartition des montants, tenir compte du nombre de plaintes que le Service de Médiation traite pour l'une ou l'autre entreprise. Cette approche aurait pu constituer un incitant à un traitement qualitatif des plaintes en interne.

Pour ce faire, nos chiffres de plaintes ont été utilisés. Mais il n'a pas été tenu compte du fait que nous codifions sur base d'une norme⁷. Cette norme est orientée sur l'analyse et n'est pas destinée à servir de base pour un financement.

⁷ Article 43ter § 4. Il s'agit de la norme CEN14012.

Selon elle, chaque plainte doit être enregistrée, c'est la condition pour qu'une analyse approfondie puisse être effectuée. Un seul dossier peut dès lors comporter plusieurs plaintes. Par exemple, un plaignant ne signalera pas uniquement que son envoi a été endommagé, mais aussi qu'il n'est pas satisfait de la manière dont sa réclamation a été traitée, de l'accueil téléphonique et du dédommagement proposé. Selon la norme, nous devons non seulement tenir compte d'une plainte concernant un « envoi » mais aussi des aspects relationnels, des plaintes concernant l'organisation, l'offre, ... Chaque dossier compte en moyenne trois plaintes parce que, dans la mesure où nous sommes une instance de recours, de nombreuses personnes ont déjà parcouru un long chemin avant de nous contacter. Leur irritation et leur mécontentement ont grandi, jusqu'à ce qu'ils décident de nous rapporter leurs griefs.

B. LA MANIÈRE D'INTRODUIRE UNE PLAINTE

Nous codifions et analysons non seulement les réclamations écrites, mais aussi celles qui nous parviennent par téléphone. Celles-ci n'entrent cependant pas en ligne de compte pour le financement. Dans la logique où les entreprises paient une contribution pour le service, ce calcul n'est donc pas correct.

En outre, nous sommes persuadés que le seuil d'accès à notre service doit être le plus bas possible et nous tenons pour cela à ce qu'une réclamation puisse être introduite par téléphone. Sur base d'une conversation téléphonique, nous pouvons prendre note de toutes les informations et même, si nécessaire, poser d'emblée des questions complémentaires. Ensuite, nous pouvons envoyer un accusé de réception et lancer l'enquête. Si nous devons encore demander aux plaignants de tout mettre par écrit, nous perdons beaucoup de temps, et renforçons peut-être l'insatisfaction des utilisateurs.

C. PLAINTES RECEVABLES ET IRRECEVABLES

Dans la même logique, la différence entre les plaintes recevables et celles qui ne le sont pas n'est pas pertinente. Toutes les plaintes sont codifiées et reprises dans une base de données, et chacune d'entre elles donne lieu à une enquête de recevabilité. Il s'agit d'une première analyse, avec parfois quelques questions complémentaires au plaignant ou à l'entreprise. Chaque plainte fait l'objet d'un accusé de réception au plaignant et est transmise à l'entreprise concernée. Nous sommes sollicités aussi bien pour des plaintes recevables qu'irrecevables, pour avoir un complément d'informations ou des commentaires.

Par ailleurs, nous ne sommes pas qu'un service de réclamations. En plus du traitement des plaintes, le législateur nous a confié une série d'autres missions, comme par exemple émettre, à leur demande, un avis aux ministres compétents, à l'IBPT ou au Comité consultatif pour les services postaux, collaborer avec d'autres collègues au niveau national et international, ... Nous discutons également avec les entreprises postales, cherchons des partenaires afin de résoudre des problèmes structurels ou non, et apportons notre expertise dans le cadre de travaux législatifs.

Nous sommes convaincus qu'un financement doit tenir compte de l'ensemble de nos missions, de même que de l'examen et du traitement de toutes les plaintes qui nous sont adressées, qu'elles soient écrites ou téléphoniques, recevables ou irrecevables. En outre, nous sommes persuadés qu'une telle approche mènera à une simplification du système administratif afin qu'il soit suffisamment transparent et équitable. Il s'agit d'une préoccupation que nous partageons avec les entreprises. Une concertation avec l'IBPT est actuellement en cours à ce sujet.

L'heure est-elle venue pour une loi sur la médiation?

La loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques définit, en son chapitre X, la création et l'organisation des services de médiation auprès des entreprises publiques. Etant donné les évolutions et sur la base de l'expérience accumulée, cette loi est en cours d'actualisation. Non seulement en ce qui concerne le financement, mais au niveau de toutes les spécificités légales qui concernent l'organisation des services de médiation. Plutôt que de modifier quelques articles de la loi existante, il nous semble indiqué d'adopter une approche plus fondamentale.

Depuis 2007, notre service est, à l'instar du Service de Médiation pour les télécommunications, compétent pour l'ensemble du secteur; le lien avec les entreprises publiques ne semble dès lors plus logique. Placer les services dans une loi-cadre propre et les doter d'une personnalité juridique pourraient constituer une solution.

Une loi-cadre pourrait, en premier lieu, comporter les dispositions générales qui sont valables pour tous les services de médiation concernés: définitions, missions légales, cadre et statut du personnel, statut des médiateurs, en ce compris leur recrutement, prolongation de mandat, fin du mandat, remplacement, ... Ensuite, des chapitres distincts pourraient reprendre des articles plus spécifiques, concernant notamment les mécanismes de financement ou les spécificités sectorielles.

Le Service de Médiation pour le secteur postal, tout comme le Service de Médiation pour les télécommunications et le Médiateur pour les voyageurs ferroviaires, est, selon la loi, dirigé par un collège composé de deux médiateurs ou médiatrices, un(e) francophone et un(e) néerlandophone, avec un mandat renouvelable de cinq ans. Dans la loi, les procédures de recrutement, de prolongation du mandat, de statut administratif et pécuniaire, restent relativement vagues, et aucune administration ne gère le dossier des médiateurs.

Ceci entraîne de nombreuses incertitudes juridiques: ainsi, début 2012, notre Médiateur francophone est parti

à la pension et, malgré une demande répétée auprès des ministres compétents et bien que, juridiquement, il n'y ait aucune entrave à l'engagement d'un nouveau Médiateur francophone, le dossier de recrutement n'a démarré qu'en 2016. Cet exemple met en évidence une lacune dans la manière dont le législateur a régi le mandat de médiateur. Il n'est pas normal qu'il faille attendre quatre ans pour nommer un nouveau médiateur, ni que l'on parte du principe que d'autres peuvent reprendre ses fonctions sans que cela n'ait un impact sur le fonctionnement du service et sur l'équipe.

Le rattachement administratif des services de médiation, puisqu'ils n'ont pas de personnalité juridique, à d'autres services publics pour lesquels la médiation ne constitue pas une des tâches essentielles (le Service de Médiation pour le secteur postal à l'IBPT et le Médiateur pour les voyageurs ferroviaires au SPF Mobilité), n'est pas optimal. En outre, les services de médiation sont des services indépendants et pas des services de l'IBPT ou du SPF Mobilité. Cette situation peut mettre sous pression les rapports entre deux services publics autonomes, puisqu'ils ont des finalités différentes.

Les services de médiation ont prouvé leur utilité et jouissent aujourd'hui d'une grande confiance. Rien n'est cependant acquis. Un changement fondamental de la loi pourrait, à la fois, apporter une plus grande sécurité juridique, et ancrer l'indépendance et les garanties pour le citoyen.

L'accessibilité du Service de Médiation

Chaque année, un ou plusieurs étudiants de hautes écoles ou universités effectuent chez nous un stage d'une durée plus ou moins longue.

A l'occasion d'un stage, une étudiante de la Haute École de Gand a réalisé, dans le cadre de son mémoire de bachelier, une étude approfondie sur l'accessibilité de notre service.

L'étude portait sur les clients et utilisateurs néerlandophones, qui faisaient appel à nous par courriel ou via le formulaire en ligne. Bien que les résultats soient partiels, les conclusions sont de nature à être extrapolables à l'ensemble du pays. Dans la mesure où les personnes étaient interrogées via internet, et que tout le monde (particulièrement les plus vulnérables) ne dispose pas d'une adresse courriel, nous devons également conserver une certaine prudence.



Etudiante: Axana Neirincks
Promoteur: Kristien De Maertelaere
Année académique: 2015-2016
Bachelier en travail social: Conseil sociétal



HoGent

Une étude sur l'accessibilité du Service de Médiation pour le secteur postal: Quelles améliorations apporter pour renforcer l'accessibilité du SMSPO pour un large public-cible?

Haute Ecole de Gand
 Faculté Mens & Welzijn
 Formation Travail social
 Campus Schoonmeersen
 V. Vaerwyckweg 1 | 9000 Gent
 E. fmw@hogent.be | W. www.hogent.be/fm

L'étude était axée à la fois sur le type de public touché par le Service de Médiation et sur l'appréciation du service lui-même.

Qui nous contacte ?

D'après les résultats, ce sont surtout les hommes (67%) et un public légèrement plus âgé (40% ont plus de 60 ans) qui contactent le Service de Médiation. La très grande majorité des personnes qui introduisent un dossier sont d'origine belge (96%), possèdent un diplôme d'études supérieures et appartiennent plutôt à la classe socio-économique supérieure. Cela signifie qu'il existe un large potentiel pour que le Service de Médiation continue à renforcer son accessibilité auprès des groupes les plus vulnérables; ces groupes qui sont en général moins enclins à exprimer une réclamation et à faire appel à la médiation en dehors du tribunal, en cas de problème avec un opérateur postal.

Qu'en est-il de l'accessibilité du Service de Médiation ?

Il apparaît que les consommateurs qui nous contactent considèrent que notre service est accessible. La moitié des personnes ayant introduit une demande de médiation étaient déjà au courant de l'existence des options de recours proposées par le Service de Médiation. Les plaignants ont trouvé que l'information transmise par nos collaborateurs était claire, facile à comprendre et utile. Une majorité d'entre eux n'avait pas de problème quant au délai de traitement de leur dossier. En règle générale, ils comprennent que certains dossiers, tels que les réclamations concernant un envoi international, puissent réclamer davantage de temps.

Pistes de travail

Les personnes interrogées ont mis en évidence quelques éléments qui pourraient encore améliorer l'accessibilité du Service de Médiation: un numéro de téléphone gratuit, des horaires d'ouverture plus flexibles, ainsi que la possibilité d'introduire également une plainte par téléphone. Nous partageons cette dernière préoccupation et sommes même demandeurs d'une adaptation de la législation, qui permette aux plaignants d'introduire une réclamation par téléphone.

Il est possible qu'une partie des sondés confonde le Service de Médiation avec le Service Clientèle de bpost, parce que certains évoquent le souhait de pouvoir introduire une plainte dans un bureau de poste. Mais nous ne savons pas dire s'ils souhaitent introduire une réclamation contre bpost dans un bureau de poste ou bien s'ils souhaitent introduire une plainte auprès de notre service dans un bureau de poste. Cette réponse est difficile à clarifier avec précision...

Nous continuerons à insister sur le fait que le Service de Médiation pour le secteur postal est une instance de recours externe et indépendante, compétente pour l'ensemble des entreprises postales sur le marché belge, et n'est donc certainement pas un département interne de bpost ou d'un quelconque opérateur.

Le site internet est un aspect que nous devons améliorer et nous en sommes conscients. De nombreux utilisateurs signalent qu'il pourrait être plus convivial et qu'il contient trop d'informations. Le Service de Médiation a mis en place, depuis un certain temps, un processus de renouvellement complet de son site, et la convivialité en est un axe important. La présentation de notre nouveau site est prévue lors de la publication de notre rapport annuel 2015.

Le budget et l'organisation

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

En ce qui concerne l'organisation et le budget, le Service de Médiation est, dans la mesure où il ne possède pas de personnalité juridique, rattaché à l'IBPT; une convention doit être conclue avec ce dernier, afin de garantir non seulement le bon fonctionnement mais aussi l'indépendance de notre service.

La base légale

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.

L'article 43ter §2 précise que:

> « Une convention est conclue entre les membres du service de médiation pour le secteur postal et le Conseil de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, dans laquelle sont reprises les modalités pratiques et organisationnelles du fonctionnement du service de médiation au sein de

l'Institut et de l'accomplissement des missions et des compétences confiées par la loi au service de médiation.

Cette convention reprend au minimum les modalités concernant:

- > la création et le fonctionnement d'un comité de contact entre les membres du service de médiation et le Conseil de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications;
- > la résolution de conflits de compétence;
- > les aspects logistiques;
- > la politique à l'égard du personnel mis à disposition;
- > le contrôle financier et le budget. »

La convention avec l'IBPT

En ce qui concerne le budget, la convention définie par la loi prévoit notamment les points suivants:

« Le budget du service de médiation constitue une partie distincte du budget de l'Institut. Ce dernier dépose formellement ce budget auprès de l'autorité supérieure. »

Le Service de Médiation répond aux questions éventuelles de l'autorité supérieure.

Le Service de Médiation juge de l'opportunité des dépenses dans les limites du budget autorisé et dans le respect des règles financières qui s'appliquent à l'Institut en matière d'engagements financiers.

Chaque mois, ainsi qu'après la clôture de l'exercice budgétaire, l'Institut transmet au Service de Médiation un relevé de l'état des réalisations par article budgétaire. Le Service de Médiation est soumis aux mêmes règles que l'Institut en ce qui concerne le contrôle financier et budgétaire. »

Le budget et les dépenses

En ce qui concerne l'affectation de ses ressources financières, le Service de Médiation pour le secteur postal adopte une vision à long terme, dans laquelle sont notamment répartis les investissements. Etant donné que le financement tient compte du nombre de plaintes par entreprise et que celui-ci varie chaque année, les gros investissements, s'ils étaient calculés sur une seule année, pourraient amener proportionnellement à une redevance injustifiée d'une ou de plusieurs entreprises.

Le budget 2015 s'élevait à 2.258.140 euros et les dépenses réelles à 1.814.322 euros. La différence entre les dépenses réelles et le budget ne signifie cependant pas que ce dernier n'était pas réaliste. Cette différence est due au fait que le déménagement de notre service et le remplacement de collaborateurs pensionnés ont été différés, et ce indépendamment de notre volonté. Nous avons, en outre, décidé de reporter certains investissements, parce que nous comptons pouvoir épargner des frais via des synergies dans le cadre de la « coupole consommateurs ».

Les procédures de recrutement sont actuellement en cours, et les plans pour le déménagement et l'installation dans les nouveaux locaux sont concrétisés, et prévus pour septembre 2016. Les budgets nécessaires à ces postes sont prévus. Le budget a été présenté à l'Inspection des Finances et a été approuvé. Il est également soumis à l'avis du Comité consultatif pour le secteur postal.

Le personnel

Le personnel se compose de 2 médiateurs et de 14 collaborateurs. Les remplacements prévus et nécessaires n'ont pas pu être réalisés. Les procédures sont en cours et le personnel sera, à terme, au complet.

Chaque année, notre service accueille en moyenne deux étudiants. Nous avons, pour ce faire, mis en place un système bien rodé, qui assure à cet investissement une valeur ajoutée tant pour les stagiaires que pour notre service.

ÉVOLUTION DU BUDGET

	2011	2012	2013	2014	2015
Total du budget	€ 1.915.850,00	€ 2.171.900,00	€ 2.125.310,00	€ 2.062.072,00	€ 2.258.140,00
Personnel	€ 1.356.850,00	€ 1.602.100,00	€ 1.543.710,00	€ 1.479.212,00	€ 1.666.910,00
Frais de fonctionnement	€ 470.900,00	€ 479.300,00	€ 441.100,00	€ 442.360,00	€ 465.000,00
Investissements	€ 88.100,00	€ 90.500,00	€ 140.500,00	€ 140.500,00	€ 126.230,00

ÉVOLUTION DES DÉPENSES

	2011	2012	2013	2014	2015
Total des dépenses	€ 1.666.291,00	€ 1.731.048,00	€ 1.840.852,00	€ 1.667.427,00	€ 1.814.322,00
Personnel	€ 1.302.671,00	€ 1.374.490,00	€ 1.491.208,00	€ 1.389.701,00	€ 1.412.942,00
Frais de fonctionnement	€ 270.950,00	€ 271.216,00	€ 274.344,00	€ 271.791,00	€ 362.932,00
Investissements	€ 92.670,00	€ 85.342,00	€ 75.300,00	€ 5.935,00	€ 38.448,00

Nous déménageons

Nouvelles adresse: North Gate II
Boulevard Roi Albert II 8 boîte 4
1000 Bruxelles

Nos numéros de téléphone et de télécopieur restent inchangés.



Comité de rédaction:

Truus Lostrie, Sophie Lambert-Pauwels, Joeri Meerts,
Ronny Van Gossum

Rédaction et édition:

Truus Lostrie

Rédaction de la version française:

Sophie Lambert-Pauwels

Chiffres et tableaux:

Ronny Van Gossum

Rédaction des versions allemande et anglaise:

The Crew Communication

Création et mise en page:

The Crew Communication

Editeur responsable:

Truus Lostrie, Médiatrice/Ombudsvrouw

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 nationale.

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

Le rapport annuel est édité en langues française, néerlandaise, allemande et anglaise.



Service de Médiation pour le secteur postal

Rue Royale 97 boîte 14 – 1000 Bruxelles
www.smsp.be

