



# SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL

Rapport Annuel 2016



**SMSPO**

L'équipe du Service de Médiation est à votre disposition	02	<b>PARTIE 5</b>	
Le Rapport Annuel du Service de Médiation pour le Secteur Postal couvre les activités de l'année 2016	04	La relation entre le client et l'entreprise	38
<b>PARTIE 1</b>		Points d'attention du Service de Médiation	40
Les activités du Service de Médiation	06	<b>PARTIE 6</b>	
Augmentation significative des demandes de médiation	07	La nouvelle loi postale	44
<b>PARTIE 2</b>		Qu'entendons-nous par services postaux?	46
Le Service de Médiation en 2016	10	Les règles d'application	47
Résultats des dossiers clôturés en 2016	14	Les droits du destinataire	48
<b>PARTIE 3</b>		La qualité des services postaux universels	48
Les services universels et les services d'intérêt économique général	18	Le rôle du Service de Médiation pour le Secteur Postal	49
La distribution du courrier en péril?	21	<b>PARTIE 7</b>	
Réexpédition des envois postaux	24	Le budget	50
Envois recommandés	24	Colophon	54
Fraude relative aux factures: sensibilisation, résolution des problèmes et répression	27		
BeSt Address	29		
<b>PARTIE 4</b>			
La distribution des colis dans un marché libéralisé	30		
Les droits du destinataire dans les transactions relatives au commerce électronique	33		
Système de traçage: un outil qualitatif au service des utilisateurs?	35		
Colis et paquets hors de l'UE: formalités douanières et coûts	36		
Information et communication correctes	37		



Service de Médiation pour le Secteur Postal

Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 4 – 1000 Bruxelles  
[www.smspo.be](http://www.smspo.be)

# L'équipe du Service de Médiation est à votre disposition

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](http://www.smspo.be), conformément à la Directive européenne en matière de règlement extrajudiciaire des litiges (REL)\*.

**VIA LE SITE INTERNET**  
[www.smspo.be](http://www.smspo.be)

**PAR COURRIEL**  
Français info@smspo.be  
Nederlands info@omps.be  
Deutsch/English info@omps.be

**PAR COURRIER**  
Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 4  
1000 Bruxelles

**PAR TÉLÉPHONE**  
Français 02/221.02.30  
Nederlands 02/221.02.20  
Deutsch/English 02/221.02.22

**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.  
Boulevard du Roi Albert II 8 – 1000 Bruxelles



Sophie Elodie Eglantine Fabienne

Luc Françoise Katelijne Paul

Ivan Youssef Linda Joeri Ronny Nancy Danny

\* 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).

# Le Rapport Annuel du Service de Médiation pour le Secteur Postal couvre les activités de l'année 2016



Le Rapport Annuel 2016 du Service de Médiation pour le Secteur Postal couvre la période du 1<sup>er</sup> janvier 2016 au 31 décembre 2016. Il présente une synthèse des plaintes et livre, à la lumière de ces dernières, une analyse appuyée des problèmes auxquels

ont été confrontés les clients du secteur postal au cours de l'année écoulée.

La mission légale de notre Service de Médiation en tant qu'instance de recours est d'informer, de conseiller et de s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable des litiges opposant les entreprises postales à leurs clients. Par la médiation, nous souhaitons avant tout aboutir à une décision où toutes les parties ressortent satisfaites. Sans vainqueurs, ni vaincus. En outre, ce procédé permet à l'entreprise de maintenir la confiance du client.

Un Service de Médiation indépendant offre aussi aux entreprises, grâce au traitement des plaintes en recours, un audit permanent de leurs structures organisationnelles. Les plaintes individuelles et l'enquête qui s'ensuit donnent une image très détaillée de la réalité du terrain. Ainsi, les problèmes qui sont parfois invisibles aux yeux de la hiérarchie remontent à la surface et peuvent s'avérer être une précieuse source d'information pour améliorer les processus de fonctionnement et apporter de réels changements dans le service à la clientèle, la législation et même dans la perception et les attentes du client.

C'est, à tout le moins, l'ambition souhaitée de ce rapport annuel.

Le Service de Médiation met également un point d'honneur à maintenir une relation ouverte et constructive avec les différentes parties. C'est la raison pour laquelle le nouveau collège de médiateurs souhaite s'investir dans les prochaines années pour maintenir une coopération harmonieuse avec les entreprises.

Nous ne saurions terminer cette préface sans vivement adresser nos remerciements à tous nos collaborateurs pour leur investissement quotidien dans la gestion des dossiers.

**Nous adressons également nos remerciements à Truus Lostrie, qui a pris sa retraite le 31 décembre 2016 après 19 ans de bons et loyaux services, pour le travail accompli et le chemin parcouru par le service sous sa direction.**

**Paul De Maeyer & Katelijne Exelmans**

# Les activités du Service de Médiation



## Augmentation significative des demandes de médiation

En 2016, le Service de Médiation a réceptionné **15.856 nouvelles plaintes écrites**, ce qui représente **une nette augmentation de 25%** par rapport à 2015.

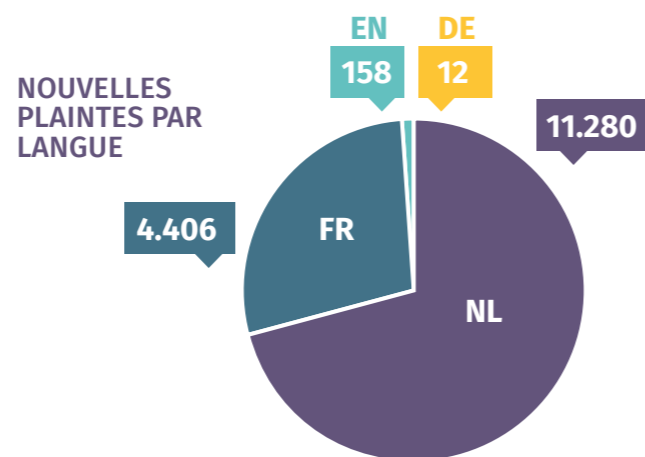
### CHIFFRES GÉNÉRAUX 2016

	2016	2015	2014
<b>Plaintes à traiter</b>	<b>17.196</b>	<b>13.486</b>	<b>13.373</b>
- Nouvelles plaintes	15.856	12.616	12.301
- Solde de l'année précédente	1.340	870	1.072
Aides directes par téléphone	4.818	3.301	3.048
<b>Plaintes traitées au 31 décembre</b>	<b>14.916</b>	<b>12.146</b>	<b>12.503</b>
<i>non recevables</i>	5.554	4.610	5.075
<i>recevables</i>	9.362	7.536	7.428
<b>Solde à reporter</b>	<b>2.280</b>	<b>1.340</b>	<b>870</b>

**15.856**  
nouvelles plaintes écrites

Nous avons traité **17.196 plaintes**, dont 1.340 provenaient de 2015. 14.916 plaintes ont été clôturées au 31 décembre 2016 tandis que 2.280 ont été reportées en 2017.

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 aidées en anglais.



## NOUVELLES PLAINTES PAR CATÉGORIE

NOUVELLES PLAINTES ÉCRITES PAR CATÉGORIE			
	2016	2015	2014
<b>Envois postaux</b>			
Traitement des envois	9.189	7.021	6.641
Aspects relationnels	4.691	3.994	3.893
Points de contact	622	404	458
Règlementation	478	467	510
<b>Service public et non postal faisant partie des compétences du Service de Médiation</b>			
Activité financière postale et tâches de service public	335	248	294
Services commerciaux	210	155	114
bpost banque	15	7	20
<b>Plaintes hors compétences</b>			
bpost banque	168	205	248
Autres plaintes	148	115	123
<b>Total</b>	<b>15.856</b>	<b>12.616</b>	<b>12.301</b>

Nous constatons une augmentation toutes catégories confondues des plaintes qui entrent dans le cadre de nos compétences. Les chiffres nous montrent d'abord **une augmentation du nombre de plaintes relatives au traitement des envois postaux**. Ces plaintes évoluent de la même façon que celles concernant les colis. Le service à la clientèle des entreprises postales a toujours l'option de maintenir ou de rétablir la bonne entente avec

le client lorsqu'une réclamation lui est soumise. Nous constatons toutefois, au vu de l'augmentation du nombre de plaintes auprès de notre service dans le domaine relationnel, que le service à la clientèle n'y parvient pas toujours. Signalons également qu'après une baisse en 2015, les plaintes concernant les produits financiers de bpost pour lesquels notre service est compétent sont à nouveau en hausse.

## NOUVELLES PLAINTES PAR ENTREPRISE

Nous nous limitons ici à énumérer les dix entreprises qui génèrent le plus de plaintes. La liste complète est disponible sur notre site internet ([www.smspo.be](http://www.smspo.be)).

### NOUVELLES PLAINTES ÉCRITES PAR ENTREPRISE

	2016	2015	2014
bpost	14.683	11.524	11.234
TBC-Post	220	124	66
PostNL	159	189	86
UPS	122	37	47
Kiala	85	51	85
DHL	70	100	43
DPD	70	96	33
Mondial Relay	62	137	172
FedEx	26	6	16
GLS	23	11	10
Divers	42	23	121
<b>Total secteur</b>	<b>15.562</b>	<b>12.298</b>	<b>11.913</b>
<b>PLAINTES HORS SECTEUR</b>			
bpost banque	183	212	321
Divers	111	106	67
<b>Total général</b>	<b>15.856</b>	<b>12.616</b>	<b>12.301</b>

Les plaintes concernant bpost, l'entreprise postale historique et le plus grand prestataire officiel du service universel, constituent plus de 90% du nombre total des plaintes traitées par notre service. La proportion des plaintes attribuées à bpost a, dès lors, encore augmenté au cours de l'année 2016.

L'unique autre détenteur d'une licence pour le service universel, TBC-Post, apparaît pour la première fois à la deuxième place de notre classement.

Nous ne constatons par contre pas de tendance unique pour les autres entreprises. UPS, Kiala, FedEx et GLS connaissent, en termes absolus, une augmentation du nombre de plaintes auprès de notre service. Chez Mondial Relay, la courbe descendante semble se confirmer cette année. Nous voyons également une baisse du nombre de plaintes chez PostNL, DHL et DPD.

# Le Service de Médiation en 2016



Le SMSPO est un organe fédéral et indépendant, créé par la loi du 21 mars 1991 et compétent, depuis février 2007, pour toutes les entreprises du secteur postal actives sur le territoire belge.

En sa qualité d'instance de recours, le Service de Médiation dispose des compétences suivantes<sup>1</sup>:

*1° Examiner toutes les plaintes des utilisateurs ayant trait:*

- a) aux activités de bpost, à l'exception de:
  - plaintes qui relèvent de la compétence d'une autre commission sectorielle indépendante des litiges ou d'un autre médiateur indépendant;
  - plaintes concernant des produits et services offerts par bpost en sous-traitance de tiers.
- b) aux activités postales des entreprises visées au § 1<sup>er</sup>, 2<sup>o</sup> et 3<sup>o</sup>, du présent article.

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

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



Aides directes par téléphone: une forte augmentation de **45%**



Le Service de Médiation ne traite pas les plaintes qui ont été signalées par téléphone. Néanmoins, le premier contact avec notre service est souvent un contact téléphonique. En 2016, nous avons comptabilisé **4.818 aides directes par téléphone**, soit une augmentation de 45% en comparaison avec l'année précédente. Lors du premier entretien téléphonique, l'interlocuteur peut exposer sa plainte au gestionnaire de dossiers qui pourra déterminer si sa plainte est recevable ou non. Si nécessaire, le gestionnaire de dossiers dirigera le client vers le service à la clientèle adéquat ou, le cas échéant, l'informerait quant à la procédure à suivre pour introduire une plainte écrite auprès du Service de Médiation. Il s'agit ici d'une aide directe.

Le nombre de nouvelles plaintes ainsi que le nombre d'aides directes par téléphone n'a jamais été aussi élevé depuis le démarrage du Service de Médiation en 1993. L'augmentation est restée très diffuse sur l'ensemble de l'année et n'est pas directement imputable à des incidents se produisant à des périodes spécifiques de l'année. Cette augmentation est perceptible toutes catégories confondues.

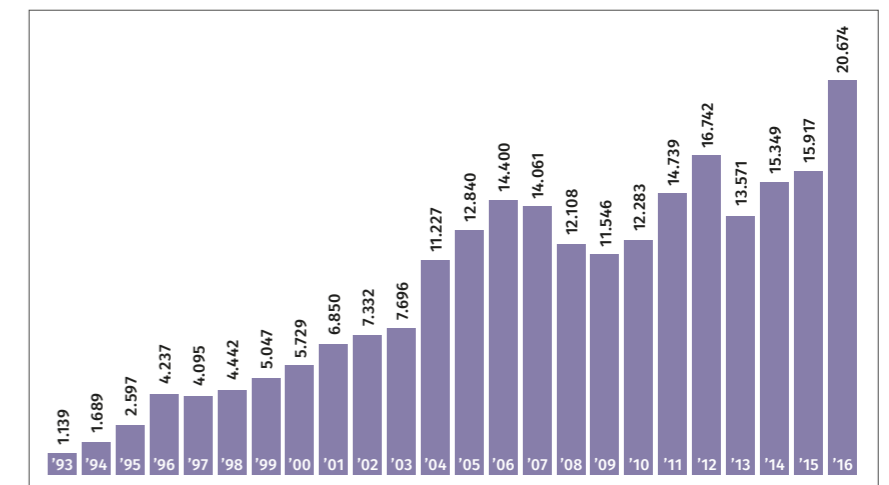
**Les chiffres que nous publions dans ce rapport ne concernent que les plaintes qui ont été introduites par voie écrite:** via le formulaire de plainte électronique<sup>2</sup>, par courriel, et de manière plus rare, par courrier, par fax ou à la suite d'une visite en nos bureaux.

Chaque plainte est codifiée sur base de la norme CEN 14012<sup>3</sup> et doit être enregistrée suivant cette dernière: c'est la condition de base 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 qu'il n'a pas réceptionné son colis, mais également qu'il a été renvoyé vers l'expéditeur sans raison apparente et, qu'en outre, il a été déçu par l'absence d'indemnisation pour le préjudice encouru.*

Selon cette norme, nous devons non seulement tenir compte d'une plainte concernant un envoi mais aussi des aspects relationnels, des plaintes relatives à l'organisation, à l'offre de services,...

En moyenne, trois plaintes sont enregistrées par dossier tant il est vrai qu'avant de s'adresser à notre service, le chemin déjà parcouru alimente souvent la frustration et le courroux des plaignants.

#### NOUVELLES PLAINTES ET AIDES DIRECTES PAR TÉLÉPHONE



2. [www.smspo.be](http://www.smspo.be)

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



## Résultats des dossiers clôturés en 2016

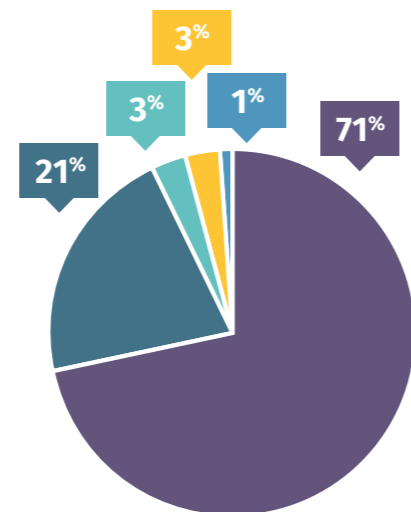
Au 31 décembre 2016, 87% de l'ensemble des nouvelles plaintes avaient été traitées (contre 90% en 2015). La forte augmentation du nombre de plaintes a pour conséquence que nous devons reporter davantage de dossiers à l'année suivante. La durée de traitement moyenne des plaintes écrites recevables est pour la troisième année consécutive restée identique, à savoir: 32 jours ouvrés.

Après réception, toutes les plaintes sont codifiées et reprises dans une base de données où chacune d'entre elles donne lieu à une enquête de recevabilité. Il s'agit d'une première analyse, avec parfois quelques questions complémentaires à poser au plaignant ou à l'entreprise concernée. Chaque plainte fait l'objet d'un accusé de réception. Lorsque celle-ci est déclarée irrecevable, elle est transmise à l'entité compétente et le plaignant est conseillé quant aux démarches à effectuer.



# 9.362

plaintes recevables traitées



- 6.627 problèmes résolus/compensations pour le client
- 1.984 cas où l'entreprise n'est pas en faute ou sans preuve de celle-ci
- 314 plaintes non fondées
- 310 plaintes justifiées ou compréhensibles mais sans solution
- 127 plaintes interrompues
- 0 recommandation

Sur les 14.916 plaintes traitées en 2016, 9.362 ont été déclarées recevables (contre 7.536 en 2015). Les plaintes recevables ont fait l'objet d'une enquête approfondie et ont été clôturées de 6 manières différentes:

### COMPENSATION POUR LE CLIENT

En 2016, la majorité des plaintes (70,8%) a été clôturée avec une compensation d'ordre financier ou moral pour le client. La société reconnaît, dans ce cas de figure, qu'une faute a été commise ou que la plainte du client est justifiée et qu'elle donne donc lieu à une compensation partielle ou complète. Cette dernière peut prendre la forme d'un dédommagement, d'un remboursement, de la prolongation du contrat sans frais supplémentaires, d'un envoi gratuit, ... Il arrive également qu'une compensation morale soit accordée: une reconnaissance écrite de la faute, une lettre d'excuses, des mesures pour éviter que l'erreur se reproduise dans le futur ou l'erreur directement signalée au collaborateur de l'entreprise concernée permettent de restaurer la confiance du client dans l'entreprise.

« Je vous remercie pour votre intervention: j'ai trouvé, ce matin, un exemplaire de mon magazine TV dans ma boîte aux lettres. J'espère ne plus avoir à faire appel à vos services. »

« Je donne mon accord à la proposition du paiement de 893,48 euros pour règlement de tout litige. Ce paiement peut être effectué sur le numéro de compte ... Nous n'entreprendrons, dès lors, aucune autre démarche. En vous remerciant pour votre intervention. Bien à vous. »

### PAS DE COMPENSATION POUR LE CLIENT

En 2016, la proportion de plaintes légitimes du point de vue du client mais pour lesquelles l'entreprise n'a pas commis de faute et a agi conformément à la législation ou aux conditions générales, représentait 21% et a donc légèrement baissé par rapport à l'année précédente (24%). Dans cette catégorie, nous retrouvons également des plaintes justifiées mais pour lesquelles le client ne peut pas obtenir de compensation faute de preuves suffisantes.

« Il n'existe pas d'heure ultime pour la distribution quotidienne du courrier. Suite à une réorganisation des services de bpost, votre habitation a été placée en fin de tournée, ce qui a pour conséquence que vous recevez dorénavant votre courrier à midi et non plus dans le courant de la matinée, comme ce fut le cas jusqu'à aujourd'hui. L'entreprise agit, dans ce cas de figure, conformément à la législation. »

### PLAINTES NON FONDÉES

En 2016, nous avons clôturé 314 plaintes comme étant non justifiées. Ces plaintes se sont avérées être, après enquête, non fondées. Il s'agit ici souvent d'une erreur ou d'une interprétation erronée du client. Dans de rares cas, il s'agit de fraude. Dans d'autres cas, c'est un tiers qui est responsable: par exemple, un éditeur qui livre ses publications avec du retard ou en trop petites quantités, un vol lors de la distribution, ...

« Vous avez indiqué un code postal erroné sur votre courrier. L'envoi n'est donc pas arrivé dans le bureau de distribution adéquat et a été renvoyé à l'expéditeur pour cause d'adresse incorrecte. »

### PLAINTES JUSTIFIÉES ET COMPRÉHENSIBLES MAIS SANS SOLUTION

Nous avons constaté une augmentation du nombre de plaintes qui sont, certes, justifiées et compréhensibles mais pour lesquelles il n'y a aucune solution, par exemple: la perte d'un envoi à valeur unique ou à forte valeur émotionnelle qui ne peut être suffisamment compensée par un dédommagement.

« Nous n'avons, hélas, pas pu retrouver la carte de vœux de Noël de votre tante entretemps décédée, ... »

### PLAINE INTERROMPUE

L'analyse d'un dossier peut également être interrompue en cours d'enquête à la demande du plaignant ou lorsqu'il entreprend des démarches juridiques. 127 dossiers ont ainsi été clôturés.

« À ma grande stupéfaction, le facteur m'a remis mon colis hier à mon domicile. Il ne savait pas me dire où le colis avait traîné pendant 4 semaines mais pour moi l'affaire est close. Merci pour votre aide en tout cas, vous pouvez clôturer le dossier. »

### RECOMMANDATION

Comme le prévoit la législation, le Service de Médiation peut formuler une recommandation lorsqu'il estime qu'une plainte est justifiée mais qu'aucun règlement à l'amiable ne peut être obtenu avec l'entreprise concernée. En 2016, une fois de plus, nous n'avons clôturé aucun dossier par une recommandation grâce au dialogue permanent que notre service entretient avec les différentes entreprises afin de trouver des solutions.

### PLAINTES IRRECEVABLES

Chaque plainte entrante est codifiée et fait l'objet d'une enquête statuant sur sa recevabilité. Les plaintes suivantes sont déclarées irrecevables:

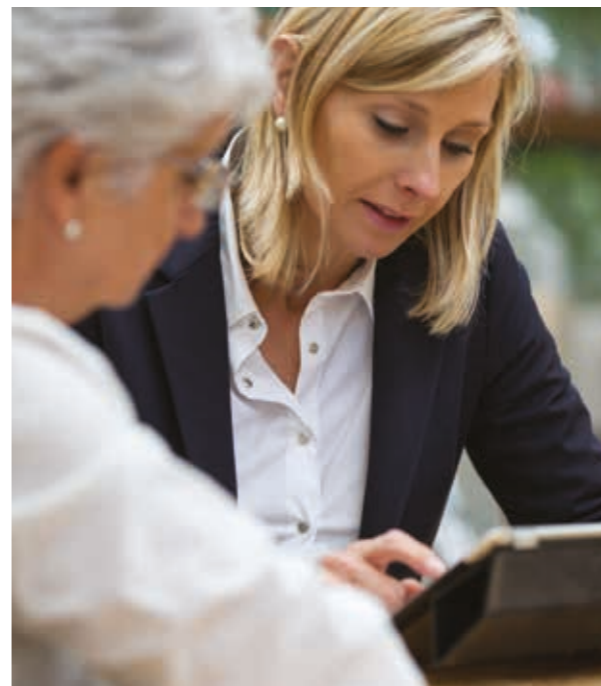
- > litiges non soumis préalablement à l'entreprise;
- > plaintes anonymes;
- > litiges d'ordre professionnel;
- > plaintes qui font ou ont déjà fait l'objet d'une action en justice entre le client et l'entreprise;
- > demandes d'information;
- > plaintes ne relevant pas de notre compétence;
- > absence d'information nécessaire, malgré les demandes répétées de notre service;
- > lorsque la plainte a été introduite il y a plus d'un an auprès de l'entreprise, le service peut décider de ne pas mener d'enquête;
- > plaintes fantaisistes, vexatoires ou diffamatoires.

Lorsqu'une plainte est déclarée irrecevable, le plaignant se fait conseiller quant à la marche à suivre pour la bonne poursuite de sa réclamation qui sera transmise à l'instance appropriée. Une enquête de recevabilité est, en général, clôturée en un ou deux jours. Cependant, si une information complémentaire est nécessaire, l'enquête peut s'étendre jusqu'à plusieurs semaines. Il se peut même que des éléments déterminant l'irrecevabilité de la plainte apparaissent par la suite et qu'au 31 décembre, nous devons reporter certaines réclamations avant de les clôturer l'année suivante comme étant irrecevables.

Après avoir enregistré une baisse en 2015, les plaintes irrecevables sont en nette augmentation cette année.

D'une part, certaines personnes ne connaissent pas notre service ou nous confondent avec l'entreprise visée. Nous envoyons alors immédiatement la plainte à l'opérateur postal concerné et nous en informons le plaignant.

D'autre part, nous voyons régulièrement des plaignants s'adresser à nous car ils ont perdu toute confiance dans l'entreprise, ou parce qu'ils pensent que nous pouvons accélérer la procédure. Ces derniers reçoivent une

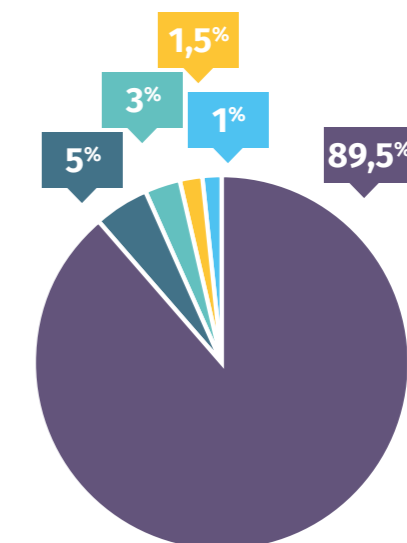


explication précise sur la procédure et sont orientés de manière correcte. En 2016, hormis les litiges non soumis préalablement à l'entreprise, nous avons répertorié les plaintes « hors compétences », les « informations insuffisantes (il s'agit des plaintes irrecevables pour cause d'absence d'information après demandes répétées) » et les « demandes d'informations ». Nous avons regroupé toutes les autres raisons sous l'onglet « autres motifs ».

« Nous avons bien réceptionné votre courriel mais nous sommes dans l'impossibilité de démarrer une enquête. Nous envoyons votre plainte au service à la clientèle concerné en lui demandant de prendre contact avec vous. Si vous ne recevez pas de réponse ou n'êtes pas satisfait du traitement de votre plainte, il vous sera alors loisible de faire appel gratuitement à notre service. Nous sommes une instance de recours fédérale et indépendante dont les attributions s'étendent à l'ensemble des entreprises postales actives sur le marché belge. »

# 5.554

plaintes  
irrecevables traitées



- 4.979 plaintes prématurées
- 272 hors compétences
- 173 informations insuffisantes
- 88 demandes d'information
- 42 autres motifs

## Les services universels et les services d'intérêt économique général



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

- > la levée, le tri, le transport et la distribution de lettres, de publicités personnalisées, de journaux et de périodiques jusqu'à 2 kg;
- > la levée, le tri, le transport et la distribution de colis postaux jusqu'à 10kg;
- > la distribution de colis postaux reçus en provenance des autres Etats membres jusqu'à 20kg;
- > les services relatifs aux envois recommandés et aux envois à valeur déclarée.

bpost a été désignée par les autorités comme prestataire du service universel jusqu'au 31 décembre 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. Les règles et conditions auxquelles bpost est soumise pour l'exécution des services universels sont définies dans un contrat de gestion entre l'Etat belge et l'entreprise.

D'autres entreprises peuvent également demander une autorisation pour assurer le service postal universel. Pour l'instant, bpost n'a qu'un seul concurrent: TBC-Post. En effet, ceci peut s'expliquer par le fait que l'obtention d'une licence est assortie d'obligations spécifiques légales et contraignantes.

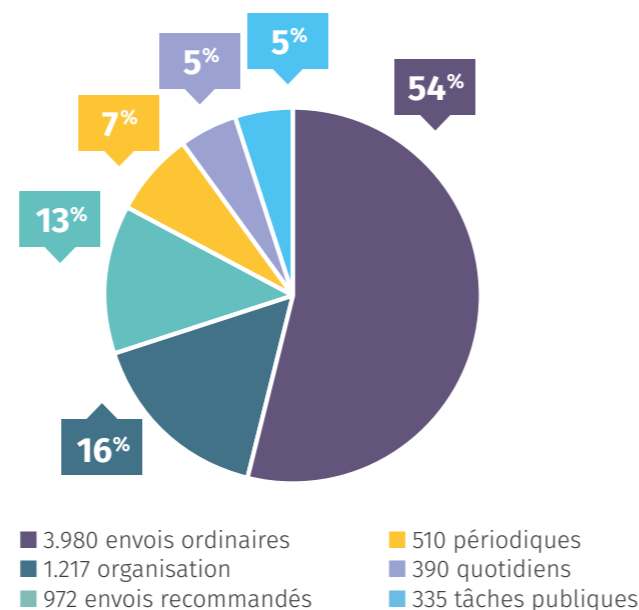




Un contrat de gestion, liant bpost à l'Etat belge jusqu'au 31 décembre 2020, confie à l'entreprise des tâches publiques d'intérêt économique général. Il s'agit, entre autres, de certains services financiers, du paiement des pensions et des indemnités aux personnes moins valides, des permis de pêche, de la distribution des journaux ainsi que du traitement financier et administratif des amendes.

# 7.404

plaintes relatives au service postal universel et aux services d'intérêt économique général



En 2016, **7.404 plaintes** concernaient le service postal universel et les services d'intérêt économique général, ce qui représente une nette augmentation de 29% par rapport à 2015. Nous remarquons une augmentation du nombre de plaintes au sujet des tâches publiques ainsi que pour tous les types d'envoi: les envois ordinaires et les envois recommandés, les périodiques, les quotidiens. Les plaintes concernant les questions d'organisation sont parmi celles qui augmentent le plus.

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

	2016	2015	2014
Envois ordinaires	3.980	3.332	3.333
Organisation	1.217	786	556
Envois recommandés	972	762	662
Périodiques	510	385	328
Quotidiens	390	223	272
Tâches publiques	335	248	294
<b>Total</b>	<b>7.404</b>	<b>5.736</b>	<b>5.445</b>

### La distribution du courrier en péril?

La distribution quotidienne et correcte du courrier (à savoir les factures, les cartes postales, les lettres personnelles, ...), des envois recommandés, des périodiques et des quotidiens retenait déjà notre attention dans notre rapport annuel de 2015. La loi du 21 mars 1991 et la Directive Postale Européenne précisent que bpost doit assurer la distribution du courrier au minimum 5 jours par semaine dans toutes les habitations pourvues d'une boîte aux lettres réglementaire. Toutefois, nous constatons, en 2016, une augmentation des plaintes relatives à cette thématique.

Au vu des plaintes réceptionnées dans ce domaine par notre service, il semblerait que les citoyens attachent une grande importance à une distribution quotidienne correcte.

« Cela fait 3 jours que je n'ai plus reçu de courrier à mon adresse. Je suis avocat de profession et cela me semble improbable. »

En effet, le nombre de plaintes introduites auprès de notre Service de Médiation est très éclairant: nous voyons une augmentation de 18% pour les erreurs commises lors de l'envoi de courriers ordinaires tandis que le nombre de réclamations liées aux erreurs de distribution de quotidiens a doublé. En ce qui concerne les envois ordinaires disparus, nous remarquons une hausse de 12%.

La plus grande source de frustration provient des erreurs de distribution qui perdurent en dépit de plaintes répétées. Le plaignant souhaite alors savoir pour quelle raison la distribution ne s'améliore pas et quelles mesures seront prises à l'avenir afin d'éviter que les mêmes erreurs ne se reproduisent. Certains destinataires déplorent également que leur courrier est distribué chez un autre habitant de la même rue ou de la même commune ou bien qu'ils réceptionnent des envois qui ne leur sont pas adressés. Dans certains cas, il faut attendre longtemps avant de trouver une solution durable pour des erreurs humaines et/ou des problèmes dans le tri automatique.

« Si vous saviez les efforts que j'ai dû déployer afin de résoudre ce problème, vous comprendriez aisément que je suis à bout, car visiblement ils n'arrivent même pas à régler un problème qui, à mon sens, est assez facile à régler. Mon voisin se plaint aussi de recevoir du courrier qui ne lui est pas destiné. »

« Vu qu'il s'agit de ma sixième plainte, c'en est assez en ce qui me concerne. Introduire la plainte par voie numérique auprès du service à la clientèle ne règle rien, le problème est toujours présent. Cette situation me stresse. »

Les soucis de distribution quotidienne concernent très majoritairement les envois ordinaires: un facteur distrait (parfois sous la pression du temps) commet une erreur, des adresses sont incomplètes, ... Au sujet de la distribution des journaux et périodiques, il peut arriver que certains éditeurs prévoient un nombre insuffisant d'exemplaires ou les livrent trop tardivement à l'opérateur.

Les fautes répétées proviennent également du tri automatique: confusion d'adresse, confusion de tournée, ... Par exemple, les habitants de la Rue de Bruxelles qui reçoivent la correspondance des habitants de la Chaussée de Bruxelles et vice versa.

En 2016, nous constatons également une très nette augmentation de plaintes qui est due à l'organisation même de l'opérateur: 1.217 contre 786 en 2015. Quelques exemples: « Le facteur n'est pas passé aujourd'hui »; « Auparavant, je recevais mon courrier plus tôt dans la matinée, à présent c'est plutôt vers midi »; « Je dois me rendre loin pour aller rechercher mon recommandé ou mon colis », ...

Nous remarquons souvent que le destinataire signale qu'il n'y a pas de problème lorsque c'est le facteur titulaire qui se charge de la distribution du courrier. Ce dernier connaît les destinataires sur son parcours et peut identifier les erreurs lors du pré-tri et ensuite directement les corriger. Il y a souvent un bon contact avec l'agent distributeur titulaire qui est généralement abordable, même lorsque les problèmes se manifestent. Le personnel temporaire, les remplaçants et les étudiants jobistes, auxquels il est de plus en plus souvent fait appel, connaissent moins bien les habitants de la tournée desservie.

Une enquête menée à la suite d'une plainte individuelle auprès de bpost montre souvent que la tournée visée par la plainte était effectuée par un remplaçant ou un nouveau facteur et que, par conséquent, il ne maîtrisait pas la tournée dont il avait la charge. Le Service de Médiation souhaite ici clarifier son propos: l'inexpérience des collaborateurs ne peut pas être une excuse pour les fautes répétées et structurelles de l'entreprise. **Chaque client est en droit d'exiger la distribution correcte de son courrier, tant le destinataire que l'expéditeur.**

« Il y a encore eu le même problème ce matin, ce qui, à mon sens, n'arrive jamais lorsque c'est le facteur titulaire. »

« Jusqu'à l'année dernière, Robert était notre facteur en titre, depuis qu'il est à la retraite, notre courrier est distribué chaque semaine par un autre facteur et, tous les jours, nous avons des soucis. »

#### FAUTES/ERREURS DANS LA DISTRIBUTION

	2016	2015	2014
Envois ordinaires	1.667	1.408	1.451
Envois recommandés	574	449	388
Quotidiens	284	136	204
Périodiques	225	150	136
Liasses	2	6	3
<b>Total</b>	<b>2.752</b>	<b>2.149</b>	<b>2.182</b>

#### DISPARITIONS

	2016	2015	2014
Envois ordinaires	1.318	1.178	1.334
Envois recommandés	262	214	200
Périodiques	156	131	159
Quotidiens	28	18	18
<b>Total</b>	<b>1.764</b>	<b>1.541</b>	<b>1.711</b>

## Réexpédition des envois postaux

Lorsqu'une personne déménage de manière temporaire ou définitive, elle souhaite, tout naturellement, recevoir son courrier à sa nouvelle adresse. Dans ce cas de figure, il convient de signer un contrat avec bpost ou TBC-Post qui non seulement transmettra le courrier à la nouvelle adresse mais informera également, à la demande du client, certains fournisseurs du changement d'adresse.

Tout opérateur détenteur de la licence du service postal universel doit pouvoir offrir le service de changement d'adresse. TBC-Post prévoit ce service mais il est encore fort peu utilisé. En 2016, toutes les plaintes relevant de cette thématique proviennent de bpost.

Les plaintes concernant les changements d'adresse ont également augmenté en 2016: **497** contre 364 en 2015.

Les plaignants nous signalent différents problèmes: le courrier est encore distribué à l'ancienne adresse, le courrier des habitants résidant toujours à l'ancienne adresse est également transféré, le courrier s'égaré, n'arrive ni à l'ancienne ni à la nouvelle adresse,... Les clients peuvent être compréhensifs dans les premières phases du changement d'adresse mais la frustration peut se développer si les problèmes persistent et ce, en dépit des signalements répétés. Ne sachant plus à quel saint se vouer, ils prennent alors contact avec le Service de Médiation.

« Pour règlement de tout litige, bpost a donné son accord pour un remboursement d'un contrat de réexpédition en Belgique (4 mois). »

4. Communication du Conseil de l'IBPT du 30 novembre 2016 concernant l'Observatoire du Marché des Activités Postales en Belgique pour 2015, p. 20.

Dans ce rapport annuel, nous souhaitons également attirer l'attention du public sur **la sécurité des données lors d'une demande de changement d'adresse**. Le nombre de plaintes que nous recevons sur cette thématique est heureusement encore limité mais les conséquences peuvent être désastreuses pour les victimes. Il s'agit ici d'une personne mal intentionnée qui demande un changement d'adresse pour une tierce personne. **C'est la raison pour laquelle notre service insiste auprès des entreprises sur la vigilance à exercer lors de la vérification de l'identité d'une personne qui demande à effectuer un changement d'adresse.**

Enfin, nous souhaitons également signaler que **la présence de deux opérateurs prestataires du service universel sur le marché implique l'existence d'accords préalables lorsqu'il s'agit d'effectuer un changement d'adresse**. Un client qui effectue un changement d'adresse auprès d'un opérateur s'attendra à ce que tous ses envois soient réexpédiés et cela, même s'ils sont traités par l'autre opérateur. Faisant suite à un cas spécifique, nous avons insisté auprès des deux opérateurs afin qu'ils concluent un accord. Celui-ci devrait être finalisé bientôt et notre service restera vigilant à son entrée en vigueur.

## Envois recommandés

En Belgique, les envois recommandés peuvent être confiés aux deux entreprises prestataires du service universel: bpost et TBC-Post.

La quantité d'envois recommandés expédiés tend à baisser (une baisse de 16,31% entre 2010 et 2015<sup>4</sup>) alors qu'une alternative électronique est en voie de concrétisation. Les clients qui choisissent aujourd'hui l'envoi recommandé optent pour ce produit qui offre une valeur juridique et administrative. L'expéditeur obtient un récépissé de dépôt et la signature obligatoire apporte également la preuve de la réception par le destinataire. Etant donné que les clients paient plus pour ce service, **ces derniers sont d'autant moins compréhensifs lorsqu'une erreur se produit lors du traitement de ce type d'envoi**. Nos enquêtes démontrent par ailleurs que le suivi correct d'un envoi recommandé n'est pas toujours garanti.



**497** plaintes concernant les changements d'adresse



## ENVOIS RECOMMANDÉS

	2016	2015	2014
Fautes/erreurs de distribution	574	449	388
Disparitions	262	214	200
Retards	92	72	44
Changements d'adresse/réexpéditions	33	14	10
Avaries	11	13	20
<b>Total</b>	<b>972</b>	<b>762</b>	<b>662</b>

Ce sont principalement les situations suivantes qui donnent lieu à des plaintes :

- > le facteur ne sonne pas et laisse directement un avis de passage (« fautes »);
- > le facteur ne laisse pas d'avis de passage en cas d'absence du destinataire (« fautes »);
- > le facteur remet l'envoi à une personne non autorisée (« fautes »);
- > l'absence de seconde présentation (« fautes »);
- > la disparition de l'envoi recommandé (« disparitions »).

Dans le cas spécifique de TBC-Post, certains citoyens inquiets s'interrogent sur **la possibilité de donner une procuration au CEO** de ladite entreprise. Cette option est proposée par défaut à l'internaute qui ouvre la page du site de l'opérateur. Le destinataire se voit notamment offrir les choix suivants : soit l'envoi recommandé est traité comme un envoi ordinaire et déposé dans la boîte aux lettres soit l'envoi recommandé est ouvert et son contenu est alors envoyé au destinataire par voie de courriel. Notre service vérifie actuellement les implications légales de cette procédure.

Nous recevons encore un certain nombre de plaintes pour des envois recommandés contenant des **éco-chèques**. Les commerçants envoient les chèques utilisés à l'éditeur en vue d'un remboursement; ces derniers sont interceptés en chemin et l'enveloppe arrive à destination, soit vidée de son contenu soit n'arrive tout simplement pas. Les éco-chèques sont réutilisés et le commerçant qui les a acceptés n'est pas rémunéré. C'est un problème considérable qui a déjà été

signalé en 2015 auprès des éditeurs responsables et de bpost qui ont, tous deux, pris des mesures. Etant donné que nous avons encore enregistré 69 plaintes de ce type (20 plaignants), nous souhaitons ici refaire un état des lieux et demandons de prendre des mesures supplémentaires jusqu'à l'avènement d'un système électronique d'éco-chèques.

A cet égard, nous souhaitons également attirer l'attention sur le phénomène de disparition de chèques-repas utilisés qui sont renvoyés par les commerçants aux éditeurs. bpost a testé, en 2013, une procédure spécifique de retour qui procurait une protection élargie pour les commerçants, mais a décidé d'y mettre fin suite au désintérêt des commerçants.

Les enquêtes que nous avons menées démontrent aussi **les limites des systèmes de traçage**. Les données de traçage mentionnent parfois, de manière erronée, qu'un recommandé a été « délivré ». Lorsqu'il s'avère clairement que celui-ci n'a pas été distribué de manière correcte, bpost ne modifie pas le statut de l'envoi. La plainte du destinataire apparaît alors moins crédible lorsqu'elle est soumise à l'expéditeur. Dans de tels cas, nous avons demandé à bpost

« J'ai une plainte concernant la disparition d'un envoi recommandé. Il s'agit d'un envoi en provenance de Chine. Le contrôle du code-à-barres stipule qu'il a été livré mais je ne l'ai jamais réceptionné. »

de rédiger un message dans lequel l'opérateur confirme qu'il y a eu un souci lors de l'envoi mais ce message n'a, hélas, pas la même valeur pour l'expéditeur.

Nous constatons, dans le cadre des plaintes concernant cette thématique, une nette augmentation d'envois recommandés en provenance de l'étranger, plus particulièrement lorsqu'un achat est effectué auprès d'un site internet de commerce électronique asiatique. Auparavant et dans ce cas de figure, les expéditeurs faisaient appel au service de base d'envoi de colis ou de paquets mais à présent, c'est l'envoi recommandé qui est de plus en plus souvent utilisé.

## Fraude relative aux factures : sensibilisation, résolution des problèmes et répression

Cela fait déjà plusieurs années que notre service est confronté à des cas de fraude à la facture. Ce phénomène consiste en ce qu'une bande de criminels intercepte des factures, modifie le numéro de compte bancaire et réintègre le courrier altéré dans le circuit postal. Le client/destinataire reçoit la facture et paie son dû sur le numéro de compte bancaire modifié. Une fois le paiement effectué, les criminels veillent à faire disparaître l'argent au plus vite.<sup>5</sup>

Même si certains clients décèlent rapidement les tentatives de fraude, nous déplorons, hélas, encore beaucoup de victimes fortement préjudiciées : la moitié de nos dossiers concernent des montants dépassant les 10.000 euros. Il s'agit souvent d'envois groupés de factures non récurrentes émanant généralement de sociétés actives dans le secteur de la construction.

**En 2016, le Service de Médiation a enregistré 43 réclamations écrites de 13 plaignants différents.**

5. Il existe d'autres procédés de fraude à la facture, le Service de Médiation pour le Secteur Postal examine exclusivement les plaintes pour lesquelles il est compétent.



Ces chiffres ne représentent que la pointe de l'iceberg car nous restons toujours une instance de recours. En outre, nous constatons que les entreprises victimes de fraude à la facture sont parfois voisines.

Plusieurs acteurs sont impliqués dans la fraude à la facture: les expéditeurs/entreprises, les opérateurs postaux, les clients/destinataires, la banque du débiteur, la banque du bénéficiaire, la police, les services judiciaires et les divers groupes d'intérêts, les associations, les instances concernées (Ombudsfın, le SMSPO) et les autorités.

Etant donné la présence d'acteurs multiples, une action coordonnée était nécessaire. C'est la raison pour laquelle nous avons décidé, après consultation avec les parties concernées, de nous joindre à un groupe de travail ayant pour thème « La fraude à la facture » présidé par le Service Public Fédéral Economie.

**Ce groupe de travail propose d'agir selon trois axes pour contrer le phénomène: sensibilisation, résolution des problèmes et répression.**

## 3 axes

**pour contrer le phénomène: sensibilisation, résolution des problèmes et répression**

Le premier volet consiste à sensibiliser le public: veiller à ce que chacun comprenne les dangers potentiels et prodiguer de précieux conseils afin d'éviter de nouvelles victimes. Le point d'orgue de ce groupe de travail a eu lieu lors d'une conférence de presse en octobre 2016 en présence de Monsieur Kris Peeters, Vice-Premier Ministre et Ministre Fédéral de l'Emploi, de l'Economie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur et de Monsieur Willy Borsus, Ministre Fédéral des Classes Moyennes, des Indépendants, des PME, de l'Agriculture, et de l'Intégration Sociale.<sup>6</sup>

6. Vous trouverez nos conseils dans notre livret de suggestions à la dernière page de notre rapport.

La prévention implique que le circuit postal soit intégralement sécurisé. Faisant suite à nos contacts avec bpost, il s'avère que des mesures supplémentaires ont été prises pour sécuriser les boîtes aux lettres et contrôler le transport et le tri. Ces mesures de vérification sont encore en cours actuellement.

Dans un deuxième temps, il est impératif d'agir très vite lorsqu'un cas de fraude à la facture est suspecté. Les escrocs tenteront rapidement de faire disparaître l'argent de manière à ce qu'il ne soit plus récupérable et s'il est parfois trop tard pour arrêter un paiement en cours, d'autres transactions associées à cette fraude peuvent néanmoins être neutralisées. C'est la raison pour laquelle les relations interbancaires sont essentielles. L'opérateur postal peut, lui aussi, intervenir en sécurisant davantage les boîtes aux lettres concernées.

Enfin, le troisième volet relatif à l'enquête est exclusivement du ressort des services de police. A cet égard, la rapidité est très importante: au plus vite une action sera entreprise, au plus il y aura de chances que l'enquête aboutisse. Par ailleurs, il est important que les services de police disposent de toutes les informations pertinentes. Par exemple, où retrouver les coordonnées des détenteurs des comptes bancaires?

Notre service est en faveur d'un point de contact central d'où peuvent être prises toutes les actions nécessaires: les banques pour le blocage des comptes, l'opérateur postal pour la sécurisation des boîtes aux lettres concernées, la police pour les enquêtes consécutives ou l'obtention des enregistrements vidéo,...

« Cette facture, ainsi que cinq autres factures, ont été postées mardi soir 10/05 aux alentours de 17h15. Quatre de ces cinq factures ont été falsifiées. Je vous en envoie une copie en pièce attachée. La perte totale en ce qui nous concerne se chiffre à 10.190,07 euros. »

## BeSt Address

Depuis plusieurs années déjà, le SMSPO est confronté à des dossiers où l'adresse postale des destinataires diffère de l'adresse officielle telle que reprise dans le Registre National. Les lettres qui sont envoyées par les autorités comportent l'adresse dite « officielle ». Dans le circuit postal (tri automatique ou le tri effectué par l'agent distributeur), la distribution se fera sur base de l'adresse postale physique. Ainsi, des envois importants (courrier de déclaration d'impôts, convocation pour une nouvelle carte d'identité, convocation électorale,...) comportant l'adresse officielle n'arrivent pas au destinataire et/ou sont livrés à une adresse incorrecte.

Plusieurs causes sont à l'origine de cette problématique: la manière dont certains numéros d'immeubles sont repris dans le Registre National, l'autonomie des communes qui attribuent des numéros d'appartement ou de boîte aux lettres, des listes de références d'adresses au niveau des 3 régions mais non coordonnées au niveau fédéral, ... Il peut également s'agir d'une différence concrète entre l'adresse officielle et l'adresse postale comme le montrent les plaintes traitées au sein de notre service.



### PAR EXEMPLE:

L'adresse officielle = Rue de la Gare 2, 3G (pour un appartement situé au 3<sup>e</sup> étage à gauche) tandis que l'adresse postale pourrait être = Rue de la Gare 2, Boite 6. Un facteur qui ne maîtrise pas la tournée ne saura pas comment distribuer un courrier libellé à l'adresse officielle.

7. Accord de coopération du 22 janvier 2016 entre l'Etat fédéral, la Région Flamande, la Région Wallonne et la Région de Bruxelles-Capitale concernant l'unification de la manière de référencer les adresses et de la mise en relation des données d'adresses, publié au Moniteur belge le 15 février 2016.



Le projet BeSt Address doit mettre un terme à cette problématique, en créant **une source authentique des adresses en Belgique**<sup>7</sup>.

Il s'agit ici d'un projet ambitieux de simplification administrative: la création d'une source unique et fiable pour les services de secours, les différentes administrations, les systèmes d'exploitation de données GPS, ... C'est également le moyen d'assurer **une distribution optimale et moderne du courrier**.

C'est aussi un projet ambitieux qui vise à mettre d'accord les entités fédérées, les régions, les communes, le Registre National, la Banque Carrefour des Entreprises, la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale et les prestataires du service postal universel. Concrètement, les registres régionaux d'adresses devaient être constitués en concertation avec les communes, au plus tard au 1<sup>er</sup> janvier 2017. Pour le 1<sup>er</sup> janvier 2018, toutes les bases de données officielles devaient être adaptées pour faire référence à ces adresses.

Aujourd'hui, nous apprenons que le projet souffre d'un certain retard et ne respectera pas les délais mentionnés plus haut mais il va de soi que notre service suivra de près l'évolution de ce projet.



## La distribution des colis dans un marché libéralisé



A l'instar de l'évolution du commerce électronique et de l'envoi de colis, nous constatons une augmentation des plaintes concernant leur distribution :

**1.918 plaintes ont été réceptionnées en 2016 par le Service de Médiation pour le Secteur Postal, ce qui représente une nette augmentation de 36% par rapport à l'année précédente.<sup>8</sup>**

### COLIS ET PAQUETS

	2016	2015	2014
Fautes/erreurs de distribution	809	593	548
Disparitions	617	468	484
Retards	342	253	228
Avaries	144	91	104
Changements d'adresse/réexpéditions	6	9	11
<b>Total</b>	<b>1.918</b>	<b>1.414</b>	<b>1.375</b>

# 1.918

plaintes concernant la distribution de colis et paquets

8. Dans ces chiffres se retrouvent également un certain nombre de plaintes qui tombent sous les attributions du service universel. La distinction est purement théorique: un client qui envoie un colis ne se pose pas la question de savoir si son envoi fait partie du service universel, mais choisit, en fonction des offres des différentes entreprises, celle qui lui convient le mieux (sur base de la réputation, du prix, de la rapidité du service, de la protection contre les risques de perte, de dommages,...).

Le tableau ci-dessous représente la répartition des plaintes en fonction des différentes entreprises.

COLIS ET PAQUETS PAR ENTREPRISE			
	2016	2015	2014
bpost	1.684	1.192	1.179
PostNL	64	79	44
DPD	35	35	13
UPS	29	7	11
Kiala	27	15	34
DHL	23	24	8
Mondial Relay	20	43	77
GLS	9	7	3
TNT Express	5	2	4
Bubble Post	4	-	-
Diadem Logistic	3	-	-
Record Express	2	1	-
FedEx	2	-	-
TBC-Post	-	1	2
Casino Chez Vous	-	1	-
Kariboo	-	1	-
Inconnu	11	6	-
<b>Total</b>	<b>1.918</b>	<b>1.414</b>	<b>1.375</b>

## Les droits du destinataire dans les transactions relatives au commerce électronique

Notre Service de Médiation constate qu'il est parfois ardu d'obtenir les informations nécessaires au traitement correct d'un dossier. C'est particulièrement le cas lorsque le plaignant s'avère être le destinataire. Certaines entreprises font en effet valoir leur lien contractuel avec l'expéditeur et estiment ne devoir rendre des comptes qu'à ce dernier. Un destinataire qui prend contact avec le service à la clientèle de cette société reçoit comme réponse qu'il doit s'adresser à l'expéditeur s'il souhaite régler son problème.

C'est surtout lorsque le système de traçage stipule que l'envoi a été distribué en Belgique que le destinataire est désemparé. Il ne dispose alors d'aucun argument de recours contre l'expéditeur.



Ceci peut parfois mener à des situations incompréhensibles dont voici quelques exemples :

« Je suis surpris du fait que, en tant que destinataire d'un envoi, je ne peux pas introduire une plainte concernant la perte dudit envoi. L'entreprise me signale que seul l'expéditeur peut introduire une plainte. Mais l'expéditeur au Japon ne va jamais introduire une plainte si l'erreur s'est produite en Belgique. »

« Il s'agit ici d'un envoi en provenance de Chine qui devait me parvenir par voie de coursier. L'achat a été effectué via internet et tous les coûts concernant l'importation (TVA, droits d'importation,...) ont été acquittés. La société de livraison prétend que le colis n'a pas pu être livré car il n'y avait personne à la maison. En outre, ils estiment que seul l'expéditeur chinois peut donner instruction pour renvoyer le paquet. Donc, je devrais demander à mon correspondant en Chine de donner, à nouveau, instruction au livreur pour représenter le colis à mon domicile. »

« Comme je l'ai déjà constaté le 28/09, le statut du colis CExxxxUS sur le système de traçage n'a toujours pas été modifié. J'ai déjà reçu votre réponse qui indiquait qu'il n'y pas d'autre trace électronique de l'envoi. Etant donné que l'envoi est arrivé en Belgique le 30/08 et qu'il n'y a pas eu de mouvement depuis, peut-on considérer l'envoi comme étant définitivement perdu ? »

« Le 06/09/16 un colis a été présenté à mon domicile; nous étions absents. Le 19/09/2016, je suis passé par le Point Poste pour aller chercher mon envoi mais il semblerait qu'il ne soit jamais arrivé chez eux. Sur le site internet, je demande une nouvelle présentation du colis, qui m'a été confirmée, mais le jour de la nouvelle présentation du colis, je reçois un SMS qui m'indique qu'il ne sera pas présenté et que je dois les appeler. Le 22/09/2016, j'appelle et j'apprends qu'il sera représenté le jour suivant ou la semaine suivante. Je n'ai toujours rien reçu. »

L'absurdité atteint son comble lorsque l'achat, comme dans le deuxième exemple, est effectué auprès d'une entreprise chinoise et qu'un particulier doit négocier avec celle-ci concernant un envoi qui est bien parvenu en Belgique mais qui, par la suite, a disparu du circuit postal ou a été livré à une adresse incorrecte.

La législation mentionne néanmoins clairement les droits du destinataire. La loi du 21 mars 1991, en son article 148 bis précise que:

§ 2. Les prestataires de services postaux s'engagent à respecter:  
– l'obligation de mettre en place au niveau interne une procédure transparente, simple et peu onéreuse pour le traitement équitable et rapide des réclamations des utilisateurs concernant la perte, le vol, la détérioration ou le non-respect des normes de qualité, y compris une procédure d'établissement de leurs responsabilités dans les cas où plusieurs opérateurs sont concernés;

Nous retrouvons le même article dans la Directive Postale Européenne:

Article 19  
Les États membres veillent à ce que des procédures transparentes, simples et peu coûteuses soient mises en place par tous les prestataires de services postaux pour le traitement des réclamations des utilisateurs de services postaux, notamment en cas de perte, de vol, de détérioration ou de non-respect des normes de qualité du service (y compris des procédures d'établissement des responsabilités dans les cas où plusieurs opérateurs sont impliqués), sans préjudice des dispositions internationales et nationales pertinentes relatives aux systèmes de dédommagement.

Les États membres adoptent des mesures pour garantir que les procédures visées au premier alinéa permettent de régler les litiges équitablement et rapidement en prévoyant, lorsque cela se justifie, un système de remboursement et/ou de dédommagement.

*Les États membres encouragent également la mise en place de systèmes indépendants de règlement amiable des litiges entre les prestataires de services postaux et les utilisateurs.*

Notre service enjoint toutes les entreprises à respecter la législation et à traiter les plaintes introduites par les destinataires. Une rapide enquête interne permet souvent de clarifier ce qu'il s'est passé, où le paquet a été localisé pour la dernière fois, pour quelle raison la livraison a été ralentie, dans quel service,...

Notre service ne recherche pas une indemnisation systématique au profit du destinataire mais tente de répondre de manière professionnelle **aux plaintes introduites par le destinataire d'un envoi et de démarrer une enquête à la demande de celui-ci**, de façon à ce que le plaignant reçoive une réponse à sa question tout à fait justifiée: «qu'est-il advenu de mon colis?». Pour ce qui concerne le dédommagement, la Convention Postale Universelle précise qu'une indemnisation doit être effectuée en faveur de l'expéditeur, sauf si ce dernier décide de céder ses droits au bénéfice du destinataire. Ce n'est que dans le dernier cas de figure, à savoir lorsque le colis n'a pas été livré au destinataire correct ou lorsque ce dernier est irrémédiablement égaré, que la question de l'indemnisation est réellement envisagée.

Nous tenons tout de même à mentionner que certaines entreprises sont attentives aux droits du destinataire, en créant par exemple un numéro d'appel pour les expéditeurs et les destinataires.

**Notre service défend les droits de chaque utilisateur d'un service d'envoi postal.**

C'est même la raison d'être de notre service, comme stipulé dans la loi du 21 mars 1991 en son article 43ter, 3°:

«s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable des litiges entre les entreprises visées au § 1<sup>er</sup> du présent article et les utilisateurs.»<sup>9</sup>

Un «utilisateur» est défini par l'article 131, 17° de la même loi ainsi que par la directive précitée comme étant:

«toute personne physique ou morale bénéficiaire d'une prestation de service postal en tant qu'expéditeur ou destinataire».



<sup>9</sup> Article 43ter, 3° de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

## Système de traçage: un outil qualitatif au service des utilisateurs?

Le système «track and trace» est un système fortement utile permettant à l'expéditeur et au destinataire de pouvoir suivre le trajet du colis envoyé. Il est dès lors primordial que cet outil prodigue des informations correctes.

Il apparaît parfois, après enquête, qu'un colis ou un paquet n'a pas été livré à l'adresse correcte en dépit du fait que le système de traçage mentionne que la livraison a bel et bien eu lieu. Dans de tels cas, notre service préconise de modifier le statut de l'envoi dans ledit système. Lorsqu'il s'agit d'un envoi entre un vendeur professionnel et un particulier, la modification du statut pourra être utilisée par l'acheteur afin de justifier le remplacement du colis.

Certaines entreprises argumentent que la modification du statut dans le système de traçage est techniquement impossible voire même non souhaitable. Le destinataire est alors, dans ce cas, le dindon de la farce: il n'a pas réceptionné son paquet et le vendeur part du principe que la marchandise a bel et bien été livrée. L'acheteur qui s'adresse, alors, à l'entreprise concernée, se verra dirigé vers l'expéditeur pour obtenir un éventuel dédommagement ou pour un remplacement du bien non livré. L'expéditeur part du principe que les données présentes dans le système de traçage sont correctes et actualisées. Ceci constitue pour lui la preuve que les biens ont été livrés et il considère par conséquent que l'affaire est réglée.

Dans le meilleur des cas, après l'intervention de notre service, l'entreprise produira une attestation dans laquelle elle affirme qu'il se «peut» que le colis n'ait pas été livré. Pour certains destinataires, ce n'est hélas pas une preuve suffisante si le statut de l'envoi mentionne toujours que le colis a bien été livré.

**Notre service estime qu'il doit être possible de pouvoir modifier le statut de l'envoi dans le système de traçage dans les cas où on a pu constater, de manière objective, que le colis n'a pas été livré à l'adresse correcte ou a disparu du circuit postal.**



## Colis et paquets hors de l'UE: formalités douanières et coûts

Pour les envois en provenance ou à destination de pays hors Union Européenne, il est impératif que les services douaniers puissent disposer des informations nécessaires concernant le contenu de l'envoi. Ces informations doivent être consignées sur un formulaire CN23, qui est apposé sur l'envoi.

DECLARATION EN DOUANE DOUANEVERKLARING		CN23	
<small>N° de l'envoi / colis (code à barres, 13 chiffres) N° de déclaration (code de barres, 13 chiffres) N° de déclaration (code de barres, 13 chiffres)</small>			
<b>RE</b> Nom Adresse Code postal Pays Lettre		Exemption de l'expéditeur Eventuel réexpéditeur N° de déclaration N° de l'expéditeur	
<b>AM</b> Nom Adresse Code postal Pays Lettre		Référence de l'importateur (si elle existe) n° de TVA, facultatif Référence de l'importateur (code de barres) ETR N° de TVA, facultatif N° de l'importateur (code de barres) N° de l'importateur (code de barres)	
Description détaillée du contenu (1) Beschrijving van de inhoud (1)		Quantité (2) Aantal (2)	Poids net (en kg) (3) Netto gewicht (in kg) (3)
		Valeur (5) Waarde (5)	Pour les envois commerciaux seulement Estimé pour les envois commerciaux seulement N° de l'origine des marchandises (6) Land van oorsprong van de goederen (6)
		Poids brut total (4) Totaal bruto gewicht (4)	Valeur totale (8) Totaal waarde (8)
Catégorie de l'envoi (10) Stoof zending (10)		Exemption commerciale Handelsmonstervrij Détail de marchandises Tangensponding van goederen	Valeur d'origine / Valeur de départ Proefmonsters / Waarde van oorsprong / datum van afgevoerd
Observations (11) : marchandises soumises à des contrôles sanitaires, phytosanitaires ou à d'autres restrictions Opmerkingen (11) : goederen onderworpen aan quarantaine/sanitaire controles, fytosanitaire of andere beperkingen			
Licence (12) Licentie (12)		Certificat (13) Certificaat (13)	Facture (14) Factuur (14)
Je certifie que les renseignements donnés dans la présente déclaration en douane sont exacts et que cet envoi ne contient aucun objet dangereux interdit par la réglementation postale. Ik verklaar dat de afgegeven informatie juist is en dat deze zending geen enkel gevaarlijk voorwerp bevat verboden is door de postregulering. Date et signature de l'expéditeur. Datum en handtekening van de afzender.			

C'est à l'expéditeur que revient la tâche de remplir correctement les documents. Lorsque les services douaniers belges ne disposent pas d'informations suffisantes, ils prennent alors contact avec le destinataire pour recueillir les renseignements supplémentaires. Lorsque ces renseignements n'arrivent pas dans les temps impartis, l'envoi est retourné à l'expéditeur. Le manque d'informations peut également avoir pour conséquence que le destinataire se voit facturer des frais d'importation très élevés. À ce sujet, le lecteur peut obtenir plus de renseignements dans le petit livret « Conseils Utiles 2016 » encarté dans ce rapport.

De même, les contacts que nous avons avec les expéditeurs nous ont montré que la plupart de ces derniers ne sont pas informés quant aux formalités douanières et aux

coûts afférents pour les envois qu'ils adressent hors de l'Union Européenne. **Notre service insiste sur l'attention qui doit être apportée à l'information complète et correcte donnée au consommateur dans ce domaine, aussi bien sur le site internet des entreprises que lors des explications données par le guichetier.**

## Information et communication correctes

Notre service reçoit, de manière sporadique, des plaintes concernant les « envois express » de bpost (bpack World Express et bpack World Express Pro). De nombreux clients ne comprennent pas que bpost leur annonce, sur la page internet relative aux produits, un certain délai de livraison alors que ce même délai de livraison n'est pas garanti dans les conditions générales.

Concrètement, les conditions générales de bpost considèrent qu'un envoi n'est en retard que lorsque la distribution de ce dernier n'a pas eu lieu après une période équivalente à deux fois les délais de livraison estimés<sup>10</sup>.

Notre service trouve ces pratiques très discutables car l'opérateur fait la promotion de ce type d'envoi sur son site internet en vantant la solution de « pouvoir livrer très rapidement un colis à une adresse à l'étranger »<sup>11</sup>. Le client paie ainsi un tarif plus élevé en escomptant que le colis parviendra plus rapidement au destinataire. Les conditions générales ne garantissent donc plus ce caractère urgent qui distingue fondamentalement un envoi express d'un envoi ordinaire.

Un deuxième argument qui plaide pour que notre service en fasse une question de principe est lié au fait que ces plaintes peuvent également être initiées par des entreprises non actives dans le secteur postal (les sites internet de vente, par exemple). La législation en matière de consommation protège le consommateur contre toute pratique trompeuse<sup>12</sup> et contre tout caractère abusif des clauses contractuelles<sup>13</sup>. Les entreprises, par contre, ne bénéficient pas de la protection assurée au consommateur

et n'ont, dès lors, pas d'autre choix que de s'adresser à notre service afin d'obtenir réparation.

Cette critique a déjà été évoquée dans notre rapport annuel de 2015. bpost a ainsi pris l'initiative d'apporter un peu plus de clarifications (en ajoutant une liste détaillée des délais de livraison par pays, avec une option permettant de déterminer s'il s'agit de paquets ou de documents). Toutefois, cela ne répond pas à notre critique principale, à savoir la différence entre les délais de livraison figurant sur les pages promotionnelles et celles reprises dans les conditions générales<sup>14</sup>. **C'est pourquoi notre service demande d'apporter plus de précisions quant à la communication sur les délais de livraison.**

10. Source: [https://www.bpost.be/sites/default/files/pagina/Conditions\\_Generales\\_Paquets.pdf](https://www.bpost.be/sites/default/files/pagina/Conditions_Generales_Paquets.pdf)  
 11. Source: <http://www.bpost.be/site/fr/envoyer/envoyer-des-paquets/international/bpack-world-express>  
 12. Art. VI. 97 à VI. Art. 100 de la Loi portant insertion du titre VI «Pratiques du marché et protection du consommateur» dans le Code de droit économique et portant insertion des définitions propres au livre VI, et des dispositions d'application de la loi propres au livre VI, dans les Livres I<sup>er</sup> et XV du Code de droit économique.  
 13. Art. VI. 82 et Art. VI. 83 de la Loi portant insertion du titre VI «Pratiques du marché et protection du consommateur» dans le Code de droit économique et portant insertion des définitions propres au livre VI, et des dispositions d'application de la loi propres au livre VI, dans les Livres I<sup>er</sup> et XV du Code de droit économique.  
 14. Source: [http://www.bpost.be/sites/default/files/product/ListePays\\_FR-bpackWorldExpress.pdf](http://www.bpost.be/sites/default/files/product/ListePays_FR-bpackWorldExpress.pdf)

## La relation entre le client et l'entreprise



Afin d'assurer un service de qualité, toute entreprise se doit, lors des échanges avec sa clientèle, d'accueillir cette dernière dans les meilleures conditions possibles, le secteur postal ne faisant, bien entendu, nullement exception à la règle.

A cet égard, notre service souhaite mettre l'accent sur certaines catégories qui méritent notre attention. **L'augmentation considérable du nombre de plaintes concernant l'aspect relationnel** montre qu'il y a encore du travail à accomplir pour le service à la clientèle des entreprises postales.

En 2016, nous avons enregistré 4.691 plaintes écrites liées à l'aspect relationnel, contre 3.994 en 2015, ce qui représente une augmentation de 17%.

### ASPECTS RELATIONNELS

	2016	2015	2012
Traitement des plaintes	2.709	2.008	1.898
Communication	1.071	992	1.068
Attitude	486	568	488
Compétence/connaissance	361	360	379
Protection vie privée/secret des lettres	64	66	60
<b>Total</b>	<b>4.691</b>	<b>3.994</b>	<b>3.893</b>



## Points d'attention du Service de Médiation

L'accessibilité au service à la clientèle constituait déjà pour notre service un point d'attention dans le rapport 2015. Le Service de Médiation a alors suggéré de multiplier les possibilités de contact avec l'entreprise pour ses clients: un numéro de téléphone, une adresse courriel et un formulaire en ligne. Certaines entreprises se bornent à proposer un formulaire en ligne en guise de demande d'information. Le client perd, dans ce cas de figure, le contrôle sur sa plainte et est dépendant du bon vouloir de l'entreprise pour la réponse qui doit lui être apportée. À la réception de celle-ci, la seule option pour le client est de remplir, à nouveau, le formulaire en ligne, ce qui n'a pas le mérite de mettre le client en confiance.

Une source de frustration constante est celle du menu automatique lors d'un appel téléphonique. De nombreux clients cherchent à s'entretenir avec un interlocuteur mais le menu automatique ne les y aide pas.

Lors de notre dernier rapport annuel, nous avons cité certaines entreprises qui, à la suite d'une réunion de concertation, avaient amélioré leur degré d'accessibilité. **Notre service constate donc des progrès à ce niveau pour les clients qui ont une question ou qui souhaitent introduire une plainte. Nous insistons également toutefois sur le fait que ces informations doivent apparaître de manière très claire sur le site internet de l'entreprise et nous estimons qu'il y a encore du chemin à parcourir dans cette matière.**

Le mode de traitement d'une plainte peut également être source de frustration. Les clients se plaignent de recevoir une réponse standardisée après l'introduction d'une réclamation les informant qu'elle va être examinée mais n'ont plus de nouvelles de l'entreprise ensuite. Les services à la clientèle ont pris l'habitude d'être par trop procéduriers et pas assez à la recherche de solutions lorsqu'ils sont envahis de plaintes. Ils tentent alors de clôturer rapidement les demandes mais répondent bien souvent de manière erronée au client.



**4.691** plaintes écrites liées à l'aspect relationnel





Un déficit dans la rapidité de réactivité de certaines entreprises a également été signalé par les plaignants. Il arrive que le plaignant ne reçoive un accusé de réception de sa plainte qu'au 10<sup>e</sup> jour calendrier (et parfois même au-delà) pour se faire entendre qu'il doit apporter une réponse endéans les 5 jours (parfois même 2 jours) de crainte de voir son dossier clôturé de manière définitive.

En outre, il n'est nullement aisé pour notre service de mener une enquête de qualité lorsque le délai entre l'incident et le dépôt de la plainte en notre service est trop élevé.

**C'est pourquoi nous demandons instamment aux entreprises concernées de traiter les plaintes qui leur sont soumises dans un délai raisonnable**, de manière à ce qu'il soit encore possible d'enquêter correctement sur les circonstances de l'incident visé (la demande de données spécifiques, l'entretien avec l'agent distributeur/ le chauffeur,...).

Notre service peut comprendre que le contexte de l'évolution positive du marché de l'envoi de colis puisse entraîner une augmentation du nombre de plaintes mais attend alors des entreprises concernées qu'elles accordent plus d'attention à la relation avec leur clientèle et, par conséquent, à leur manière de traiter les plaintes entrantes. **Un traitement de qualité d'une plainte et un contact appuyé avec le plaignant permettront de rétablir la confiance entre le client et l'entreprise.**

Un autre souci, déjà abordé dans ce rapport (p. 33 à 35), concerne l'argument du renvoi du destinataire vers l'expéditeur pour la résolution du litige. L'entreprise bâtit son argument sur le principe du lien contractuel qui lie l'objet du litige exclusivement à sa relation contractuelle avec l'expéditeur laissant le destinataire, et donc ici le plaignant, face à une seule alternative, celle de contacter l'expéditeur afin de trouver une solution. **Notre service prie instamment les entreprises du secteur de démarrer l'enquête également à la demande du destinataire.** Cette démarche permet en effet assez souvent d'apporter une solution immédiate au litige, par exemple, en retrouvant la trace d'un colis égaré. Il n'est donc nul besoin d'apporter une fin de non-recevoir systématique pour le destinataire lors du dépôt de sa plainte.

Une autre source de frustration concerne le dédommagement proposé par l'entreprise. Nous observons une augmentation des plaintes concernant l'indemnisation proposée dans le cadre de litiges où l'entreprise visée a reconnu sa responsabilité. Nous avons enregistré 1.398 plaintes sur ce thème cette année, là où, l'année dernière, nous n'en recensons que 1.010, ce qui représente tout de même une augmentation substantielle de 38%. Les plaintes concernaient surtout la hauteur du dédommagement proposé. En effet, même si les indemnités offertes respectent généralement le cadre des conditions générales, les clients estiment souvent avoir été mal informés lors du choix du produit proposé par l'entreprise, chaque produit entraînant, à son tour, une convention de plafond d'investissement différente selon le produit sélectionné au départ. Un exemple parmi d'autres étant celui chez bpost de la distinction entre le recommandé national et le bpack Secur pour l'envoi d'un colis: le plafond d'indemnisation étant de 39 euros pour le premier et de 500 euros pour le second.

**Nous demandons aux entreprises de communiquer clairement et sans équivoque les conditions générales de chaque produit, surtout lorsque le consommateur pose explicitement la question auprès du préposé au guichet de l'entreprise.**

Enfin, nous recevons également des réclamations au sujet du comportement des agents distributeurs et en particulier sur le respect du code de la route. Les infractions constatées sont diverses: l'agent distributeur qui se gare quelques instants sur une piste cyclable afin de remettre un colis met, de facto, en danger les véhicules circulant sur cette voie; le conducteur roulant à contresens afin de pouvoir distribuer les journaux et les courriers dans les boîtes aux lettres,...

Tout en comprenant les difficultés auxquelles sont parfois confrontés les agents distributeurs dans l'exercice de leur fonction, notre service ne peut raisonnablement cautionner ce type de comportement et invite les entreprises informées de cet état de fait à faire en sorte que cela ne se reproduise plus à l'avenir.

“ Mon colis a disparu et le service à la clientèle m'informe que seul l'expéditeur a le droit de demander l'ouverture d'une enquête étant donné que c'est ce dernier qui a un lien contractuel avec l'entreprise. Je ne comprends vraiment pas cela: il s'agit ici d'un bien qui m'a été vendu et c'est tout de même moi qui ai été lésé dans cette histoire! »

“ Réponse de l'entreprise après l'intervention de notre service: «À la suite de cette plainte, nous avons amélioré notre processus interne de traitement des plaintes et en particulier dans le cas où c'est le destinataire qui demande des informations complémentaires ou qui signale un problème. Nous offrons nos plus humbles excuses au destinataire pour tous les inconvénients subis.»

**Notre service enjoint les entreprises à continuer à investir dans un service à la clientèle de qualité.** Concrètement, cela veut dire: un service facilement accessible où le client peut aisément poser sa question ou introduire sa plainte mais où il dispose également de la possibilité d'ouvrir une enquête aussi bien à la demande de l'expéditeur que du destinataire. Et enfin, un service à la clientèle qui, après l'introduction de la plainte, informe régulièrement le client de l'évolution du statut de son dossier.

## La nouvelle loi postale



Les services du cabinet d'Alexander De Croo, Vice-Premier Ministre et Ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste planchent actuellement sur une nouvelle loi régissant les services postaux. La réglementation actuelle et le fonctionnement de notre Service de Médiation s'inspirent encore et toujours de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques. La libéralisation du secteur et le développement des compétences du Service de Médiation rend ce mode de fonctionnement inapproprié. Il serait donc temps de prévoir une loi spécifique pour l'intégralité du secteur postal.

Le Service de Médiation prône une actualisation de certaines règles explicitée ci-dessous.

## Une nouvelle loi régissant les services postaux



## Qu'entendons-nous par services postaux ?

Notre service enregistre un intérêt sans cesse croissant pour l'envoi de colis. L'évolution continue de ce type de plaintes confirme cette première impression.

Dans la législation et la jurisprudence actuelles, il manque une distinction fondamentale entre les services postaux comme cadre légal de référence (lex specialis) et les services généraux de transport (lex generalis).

Le législateur définit un envoi postal de la manière suivante<sup>15, 16</sup>:

*Il s'agit d'« un envoi portant une adresse sous la forme définitive dans laquelle il doit être acheminé par le prestataire de services postaux.*

*Il s'agit, en plus des envois de correspondance, par exemple de livres, de catalogues, de journaux, de périodiques et de colis postaux contenant des marchandises avec ou sans valeur commerciale.»*

La mention «par exemple» semble indiquer que le législateur ne souhaitait pas énumérer une liste exhaustive de ce qui peut être considéré comme un envoi postal et laisse, dès lors, la portée de l'application de cette dernière ouverte à discussion. La législation actuelle est très imprécise à ce sujet. Est-ce que l'envoi de gros électroménager, de machines à laver ou de meubles de jardin tombent sous le coup d'envois postaux lorsqu'un opérateur se charge d'aller le chercher, le trier et/ou le livrer? **Le Service de Médiation tient à attirer l'attention sur l'incertitude juridique qui subsiste dans ce secteur et plaide pour une définition exhaustive des services postaux.**

Une définition claire et sans équivoque permettrait de scinder clairement, d'une part, les services postaux et, d'autre part, les services liés au transport. La solution qui vient directement à l'esprit serait de définir clairement un envoi postal sur base de son poids et/ou de son volume.

On peut retrouver ici une inspiration pour notre définition de la limite de poids dans la proposition du Règlement du Parlement Européen et du Conseil relatif aux services de livraison transfrontalière de colis.

Cette définition précise que les «services de livraison de colis»<sup>17</sup> sont:

*«les services qui consistent en la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux autres que les envois de correspondance. L'acheminement à lui seul n'est pas considéré comme un service de livraison de colis; la livraison des envois de plus de 31,5 kg n'est pas considérée comme un service de livraison de colis.»*

Ce poids limite de l'envoi postal est généralement pris en considération dans la majorité des pays membres de l'Union Européenne<sup>18</sup>. Considérer ce critère pourrait dès lors figurer dans une directive qui devra, de toute façon, être d'application dans tous les pays membres. Enfin, il convient de signaler que cette définition ne concerne pas le courrier ordinaire et qu'il serait donc également judicieux de procurer à la législation une portée plus élargie (et donc également les journaux, les périodiques, les mailings adressés,...).

**L'avantage de cette reprise de la limite de poids dans la nouvelle législation postale est qu'elle épargnerait beaucoup de discussions inutiles** sur la portée de la loi dans le secteur.

15. Article 1, 2f de la Directive 2008/6/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 février 2008 modifiant la directive 97/67/CE en ce qui concerne l'achèvement du marché intérieur des services postaux de la Communauté.

16. Article 131, 7° de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

17. Article 2, 2a de la proposition du Règlement du Parlement Européen et du Conseil relatif aux services de livraison transfrontalière de colis, p.19. Source online: [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CONSIL:ST\\_9706\\_2016\\_INIT&rid=1](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CONSIL:ST_9706_2016_INIT&rid=1)

18. Proposition du Règlement du Parlement Européen et du Conseil relatif aux services de livraison transfrontalière de colis, p.10. Source online: [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CONSIL:ST\\_9706\\_2016\\_INIT&rid=1](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CONSIL:ST_9706_2016_INIT&rid=1)



## Les règles d'application

L'argumentation présentée dans le point précédent appuie encore la nécessité de pouvoir aboutir à une définition claire concernant le choix des règles d'application pour la perte, l'endommagement ou le retard d'un envoi.

Notre service constate que deux législations peuvent potentiellement être d'application. bpost, par exemple, s'inspire des règles CMR (règlementation transport) pour l'envoi de colis tels que «bpack World Express ou bpack 24h Pro». Pour les envois en provenance de l'étranger, par contre, bpost ne s'inspire plus des procédures CMR mais bien de celles décrites dans la Convention Postale Universelle. Le traité CMR stipule toutefois qu'il n'est pas d'application pour des envois qui sont couverts par les conventions postales internationales (= les textes législatifs de l'Union Postale Universelle).

Au contraire de ce que certains pensent, le terme «Universal» dans «Universal Postal Union» (Union Postale Universelle) ne fait pas référence à l'aspect international du terme mais bien à l'universalité intrinsèque des services visés par la convention. En théorie, donc, cette convention est également applicable pour l'ensemble des envois commerciaux.



## Les droits du destinataire

Une définition plus claire des services postaux permettrait de donner plus de poids à la protection des droits du destinataire.

Le législateur a déjà prévu de renforcer les droits du destinataire. Un certain nombre d'opérateurs préfèrent néanmoins n'ouvrir une enquête qu'à la demande de l'expéditeur et se limitent à indemniser ce dernier pour les pertes et les dommages encourus même si le destinataire a pu prouver que c'est bien lui qui a été lésé dans le litige. Le dédommagement n'est donc pas toujours effectué à l'avantage de celui qui a subi le préjudice. Une définition exhaustive des services postaux et une énumération claire des droits de l'expéditeur ainsi que des droits du destinataire devraient pouvoir évacuer tout doute sur la question.

## La qualité des services postaux universels

Nous avons déjà largement abordé ce sujet dans ce présent rapport. Notre service souhaite, ici encore, insister sur l'attention qui doit être apportée à cette thématique et en particulier sur l'envoi des recommandés. Nous constatons trop souvent un manque de soin apporté à ce type d'envois alors qu'il s'agit précisément d'envois qui sont potentiellement importants pour des procédures judiciaires ou pour des délais de paiement.

Les envois dont le statut signale qu'ils ont déjà été « distribués » alors que ce n'est pas (encore) le cas, des envois où l'agent distributeur signe lui-même pour réception ou encore la mise en place de procédures qui dénaturent intégralement la raison d'être de cet instrument brisent la confiance des clients et des destinataires envers les entreprises qui proposent l'envoi recommandé comme produit.

**Notre service souhaite que les entreprises investissent dans une plus grande qualité de distribution.**

Nous constatons que le législateur a limité la responsabilité extracontractuelle du prestataire du service universel (i.e. pour les destinataires)<sup>19</sup>. Mais nous constatons néanmoins aussi qu'un dédommagement plus important que celui qu'un expéditeur, client de bpost ou TBC-Post est en droit d'attendre en cas de perte, vol ou dommage, est prévu dans l'Arrêté Royal. Notre service demande dès lors à faire disparaître cette discrimination en indemnisant l'expéditeur et le destinataire de la même manière.

## Le rôle du Service de Médiation pour le Secteur Postal

Le 6 février 2014, le Service de Médiation a organisé une session d'information où elle avait convié, en collaboration avec l'IBPT, l'ensemble du secteur afin d'informer ces derniers sur la législation d'application. Au terme de cette réunion, il a été décidé de consigner **cette collaboration constructive dans un protocole d'accord synthétisant les accords décidés**. Nous constatons, après 3 ans, que la collaboration est devenue davantage constructive dans la majorité des cas mais que notre service n'a signé d'accord de collaboration qu'avec deux acteurs: bpost et TBC-Post, ceux qui sont tenus légalement de conclure ce protocole, étant donné qu'il s'agit d'une condition d'obtention de la licence de prestataire de service universel<sup>20</sup>.

Notre service souhaite étendre, dans la nouvelle loi postale, l'obligation de signer un protocole d'accord à toutes les entreprises du secteur postal. Cette décision aurait pour avantage d'améliorer la relation entre notre service et le secteur et pourrait dissiper de nombreux malentendus. En outre, elle permettrait également de désigner de manière plus claire les personnes de contact sur base de la nature de la plainte introduite.

Une décision en ce sens nous rapprocherait davantage du mode de fonctionnement adopté par le service de médiation pour les télécommunications où chaque opérateur est légalement tenu de signer un protocole d'accord avec le service de médiation compétent<sup>21</sup>.

19. Art. 5-6 de l'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<sup>er</sup>, 1<sup>o</sup> et 148septies de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

20. Art. 148sexies, 3<sup>o</sup> de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

21. Art. 136, §3 de la loi du 3 juin 2005 relative aux communications électroniques.

# Le budget



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 quant à lui 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 2016 s'élevait à 2.184.800 euros et les dépenses réelles à 1.718.206 euros. Cette différence est due au fait que le remplacement de collaborateurs pensionnés n'a pu avoir lieu qu'en août et novembre 2016. Nous avons, en outre, décidé de reporter certains investissements après le déménagement de notre service en 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 ont été réalisés au cours de l'année 2016, le personnel étant à présent au complet. Chaque année, notre service accueille en moyenne deux stagiaires 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

	2016	2015	2014	2013	2012	2011
<b>Total du budget</b>	<b>2.184.800 €</b>	<b>2.258.140 €</b>	<b>2.062.072 €</b>	<b>2.125.310 €</b>	<b>2.171.900 €</b>	<b>1.915.850 €</b>
Personnel	1.581.100 €	1.666.910 €	1.479.212 €	1.543.710 €	1.602.100 €	1.356.850 €
Frais de fonctionnement	518.700 €	465.000 €	442.360 €	441.100 €	479.300 €	470.900 €
Investissements	85.000 €	126.230 €	140.500 €	140.500 €	90.500 €	88.100 €

### ÉVOLUTION DES DÉPENSES

	2016	2015	2014	2013	2012	2011
<b>Total du budget</b>	<b>1.718.206 €</b>	<b>1.814.322 €</b>	<b>1.667.427 €</b>	<b>1.840.852 €</b>	<b>1.731.048 €</b>	<b>1.666.291 €</b>
Personnel	1.415.758 €	1.412.942 €	1.389.701 €	1.491.208 €	1.374.490 €	1.302.671 €
Frais de fonctionnement	300.434 €	362.932 €	271.791 €	274.344 €	271.216 €	270.950 €
Investissements	2.014 €	38.448 €	5.935 €	75.300 €	85.342 €	92.670 €

*Comité de rédaction:*

Paul De Maeyer, Katelijne Exelmans,  
Sophie Lambert-Pauwels, Joeri Meerts,  
Ronny Van Gossum

*Rédaction et édition:*

Paul De Maeyer, Katelijne Exelmans

*Chiffres et tableaux:*

Ronny Van Gossum

*Rédaction de la version française:*

Paul De Maeyer

*Rédaction des versions allemande et anglaise:*

The Crew Communication

*Création et mise en page:*

The Crew Communication

*Editeur responsable:*

Paul De Maeyer, Médiateur/Ombudsman  
Katelijne Exelmans, Ombudsvrouw/Médiatrice

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](http://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

Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 4 – 1000 Bruxelles  
[www.smspo.be](http://www.smspo.be)



**SMSPO**

The logo for SMSPO features the text "SMSPO" in a bold, dark blue, sans-serif font. The letter "O" is white with a dark blue outline. To the right of the text is a solid, dark brown circle that partially overlaps the right side of the "O".