

ombudsman *poste*

C'est depuis 1993 qu'ombudsman poste propose ses services de médiation dans chaque litige individuel qui lui est soumis. C'est ensuite sur la base du récit du plaignant que le service de médiation recherchera une solution par le biais d'une coopération résolue entre l'entreprise postale concernée par le litige et notre service. Et cette collaboration porte ses fruits : de la résolution des plaintes individuelles au rétablissement de la confiance de l'utilisateur dans l'entreprise postale concernée par le conflit.

La déclaration d'un client satisfait synthétise à souhait cette dynamique :

" Les différents courriels d'information qui nous ont été transmis et la proposition de médiation concluante acceptée par les deux parties nous rassurent quant au fonctionnement efficace du service postal. "

En 2022, **5.435 usagers postaux ont fait appel au service de médiation** et 2.541 litiges ont fait l'objet d'une enquête de médiation aboutissant à **une solution à l'amiable dans 89%** d'entre eux. La disparition d'un colis demeure la raison principale pour laquelle les usagers postaux s'adressent au service de médiation. En 2022, ombudsman poste rappelle que tout destinataire belge a droit à l'ouverture d'une enquête par l'opérateur postal concerné en cas de problème avec son envoi. Trop souvent, le renvoi du destinataire par l'opérateur postal vers son expéditeur pour le règlement de son litige constitue une frustration supplémentaire pour le client et une raison pour contacter le service de médiation.

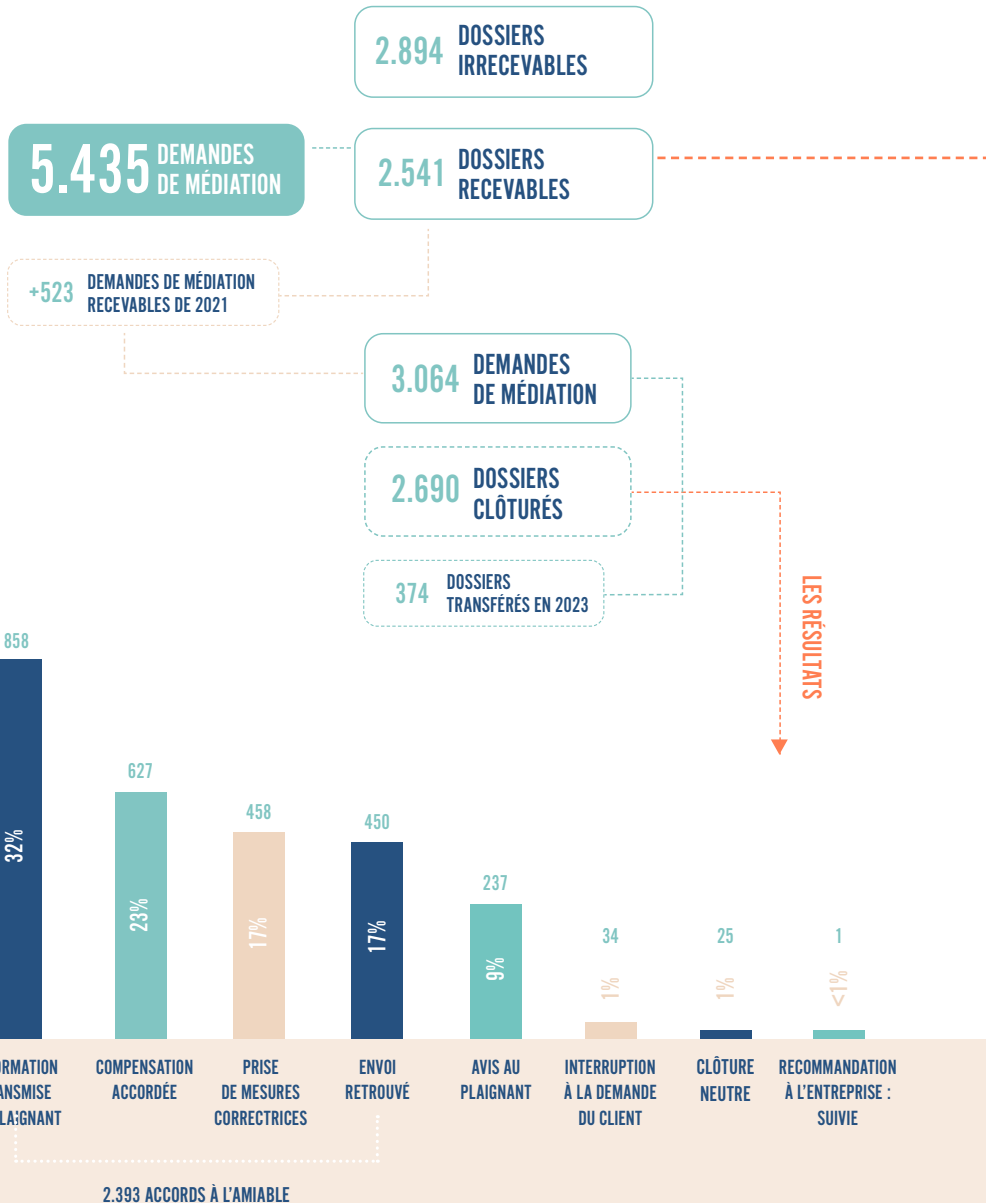


Après 30 années, la mission d'ombudsman poste demeure la recherche d'un accord à l'amiable entre l'utilisateur et l'entreprise postale. Parvenir à un maximum de solutions à l'amiable demeure également son ambition. En 2022, 2.393 dossiers ont été clôturés par un accord à l'amiable entre les parties. Un beau résultat, obtenu grâce à une équipe passionnée, compétente et soudée ! C'est avec la même mission et la même ambition qu'ombudsman poste aborde les 30 prochaines années de médiation dans le secteur postal.



2022 EN UN COUP D'ŒIL

UNE PRÉCISION QUANT AUX PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR POSTAL : DIFFÉRENTES PLAINTES PEUVENT ÊTRE ASSOCIÉES À UNE DEMANDE DE MÉDIATION EN FONCTION DE LA DESCRIPTION DU LITIGE PAR LE CLIENT. EN 2022, IL Y AVAIT EN MOYENNE 2,2 PLAINTES PAR DOSSIER.



5.635 PLAINTES RECEVABLES

TOP 3

876 COLIS DISPARU
664 DEMANDE DE COMPENSATION
412 COÛTS/FACTURATION

TOP 3

392 ENVOI PERDU
308 ERREUR DANS LA DISTRIBUTION
119 DEMANDE DE COMPENSATION

TOP 3

548 LE SERVICE À LA CLIENTÈLE N'APPORTE AUCUNE SOLUTION AU LITIGE
331 PAS DE RÉACTION DU SERVICE À LA CLIENTÈLE
202 LE DESTINATAIRE NE PEUT PAS INTRODUIRE DE PLAINTÉ

3.106 COLIS

1.220 COURRIER POSTAL

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

65 AUTRES SERVICES DE BPOST

DEMANDES DE MÉDIATION : CHIFFRES-CLÉS

2022 EN DÉTAIL : LES PLAINTES RECEVABLES

ombudsman poste recommande au secteur :

- ▶ d'apporter des améliorations opérationnelles internes afin de pouvoir localiser les colis égarés dans le circuit postal dans le but de réduire le nombre de cas de disparition de colis.
- ▶ d'appliquer le droit de rétractation lors de l'achat d'une étiquette d'envoi en ligne, sur simple demande de l'usager postal et ce pour autant que le colis concerné par l'étiquette d'envoi n'a pas encore été déposé pour livraison auprès de l'opérateur postal.
- ▶ de soumettre clairement le calcul des frais de douane à chaque destinataire, avec une attention particulière pour le destinataire privé, l'association ou le travailleur indépendant.
- ▶ de garantir les droits du destinataire en ouvrant une enquête à sa demande, en l'informant correctement et, dans certains cas qui le justifient, en lui versant un dédommagement financier pour le préjudice subi.

ombudsman poste recommande à bpost :

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

ombudsman poste attire l'attention des autorités :

sur les conséquences involontaires de l'application de la nouvelle réglementation européenne en matière de TVA pour le commerce électronique sur les cadeaux pouvant bénéficier d'une franchise fiscale et suggère, le cas échéant, de procéder aux ajustements nécessaires.



**VOUS POUVEZ CONSULTER LE
RAPPORT ANNUEL DANS SON
INTÉGRALITÉ SUR :
OMBUDSMANPOSTE.BE**

Editeur responsable :

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

Layout:

Graphic Design Slagen
www.graphicdesignslagen.com