

S M S P O M P S

SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL
OMBUUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR

5.985 DEMANDES DE
MÉDIATION EN 2017

3.052

DEMANDES DE
MÉDIATION

2.933

DEMANDES DE MÉDIA-
TION NON-RECEVABLES

PLAINTES
RECEVABLES

* 3.052 DEMANDES DE MÉDIATION ONT
GÉNÉRÉ 9.680 PLAINTES RECEVABLES

- ▶ 3.905 PLAINTES RELATIVES AU COURRIER
- ▶ 2.736 PLAINTES RELATIVES AUX COLIS
- ▶ 2.844 PLAINTES RELATIVES A LA RELATION
ENTRE LE CLIENT ET L'ENTREPRISE
- ▶ 195 DIVERS



9.680
PLAINTES RECEVABLES
2017

+ 2.192 PLAINTES 2016

9.632 PLAINTES
CLÔTURÉES EN 2017

2.240 PLAINTES
REPORTÉES EN 2018

11.872
PLAINTES À
TRAITER EN 2017

* Chaque plainte est codifiée sur base de la norme CEN 14012 et doit être enregistrée suivant cette dernière. Une seule demande de médiation 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. Il y a, en moyenne, 3 plaintes par demande de médiation.

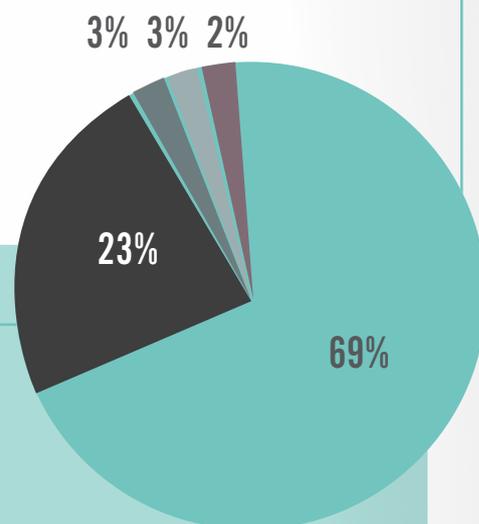
69% DES PLAINTES TRAITÉES PAR LE SERVICE DE MÉDIATION SE CLÔTURENT PAR UN RÈGLEMENT À L'AMIABLE

4 millions de lettres et des centaines de milliers de colis sont distribués quotidiennement et la plupart du temps, sans accroc. Le Service de Médiation tente de trouver une solution pour les litiges tenaces et récurrents entre les clients et l'entreprise. 69% de ces litiges ont pu être clôturés en 2017 par un règlement à l'amiable.

Les 5 entreprises au sujet desquelles le Service de Médiation a enregistré le plus grand nombre de plaintes sont : bpost, DPD, PostNL, UPS et Mondial Relay. 94% des litiges relatifs aux soucis de distribution de courrier et des colis sont attribués à bpost.

RÉSULTATS DE LA MÉDIATION

- 6.639 PROBLÈMES RÉSOLUS/ COMPENSATION POUR LE CLIENT
- 2.187 CAS OÙ L'ENTREPRISE N'EST PAS EN FAUTE OU SANS PREUVE DE CELLE-CI
- 320 PLAINTES NON FONDÉES
- 263 PLAINTES INTERROMPUES
- 220 PLAINTES JUSTIFIÉES OU COMPRÉHENSIBLES MAIS SANS SOLUTION
- 3 RECOMMANDATIONS



LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL FÊTE SES 25 ANNÉES D'EXISTENCE !

Lorsque le Service de Médiation démarre ses activités en 1993, les plaintes concernaient principalement le courrier ordinaire pris en charge par l'entreprise publique autonome 'La Poste'. 25 années plus tard, en 2017, c'est **toujours l'envoi et la distribution des lettres, des quotidiens et des périodiques qui représentent le plus grand nombre de plaintes, à savoir 40%**. Et malgré un contexte de volume de distribution de courrier ordinaire en net déclin, le nombre de plaintes reste toutefois très élevé. C'est principalement les erreurs de distribution récurrentes qui constituent la plus grosse source de frustration. Il s'agit ici de courrier distribué à une adresse incorrecte ou renvoyé à l'expéditeur en l'absence de raison apparente, ou encore un facteur qui ne sonne pas pour remettre un envoi recommandé au destinataire, ...



ÉVOLUTION

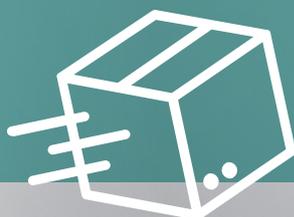
NOUVELLES DEMANDES DE MÉDIATION

2017	2016	2015
5.985	5.193	3.937

LES OUTILS DE TRAÇABILITÉ DES COLIS

Le consommateur belge a de plus en plus recours au commerce en ligne pour effectuer ses achats. Le transport national et transfrontalier de colis est par conséquent devenu une activité lucrative. Le Service de Médiation constate cet état de fait principalement sur base de l'évolution du nombre de plaintes enregistrées : **28% du nombre de plaintes traitées par le Service de Médiation en 2017 concernaient les soucis de distribution de colis.** C'est principalement la disparition des colis (696 plaintes en 2017) qui motive le plaignant à introduire une plainte en recours auprès de notre service.

Le rapport annuel de 2017 analyse en profondeur le mode de fonctionnement des outils de traçabilité des colis mis à disposition des utilisateurs par les entreprises et qui suscitent des attentes élevées chez le consommateur : l'expéditeur promet au consommateur une livraison extrêmement rapide de son colis (et les entreprises postales doivent pouvoir répondre à cette exigence) qu'il peut suivre à la seconde à l'aide d'outils de traçabilité ultra sophistiqués et très accessibles. De nombreux consommateurs suivent ainsi leurs colis à la trace et prennent immédiatement contact avec l'entreprise postale lorsqu'ils constatent que leur colis 'ne bouge plus'. Le Service de Médiation constate également, à la lecture des plaintes entrantes, que les données reprises dans les outils de traçabilité correspondent de moins en moins à la situation réelle : par exemple, un colis dont le statut est 'distribué' mais que le destinataire affirme ne jamais avoir reçu. Afin de pouvoir faire valoir ses droits auprès de l'expéditeur dans le cas de la disparition d'un colis (pour demander un colis de remplacement ou un remboursement) le destinataire doit pouvoir 'apporter la preuve' qu'il n'a pas réceptionné le bien acheté. Donc si l'outil de traçabilité précise que le colis a bien été distribué au destinataire, le consommateur se retrouve dans une position difficile. Le Service de Médiation recommande aux entreprises de modifier **le statut d'un colis dans l'outil de traçabilité** lorsqu'il ressort, après analyse, **que le colis n'a pas été distribué à l'adresse correcte ou qu'il a disparu.**



LE SERVICE DE MÉDIATION RECOMMANDE AU SECTEUR :

- ▶ De modifier le statut d'un envoi dans l'outil de traçabilité des colis lorsqu'il s'avère, après enquête, que ce statut ne correspond pas à la situation réelle.
- ▶ Lorsque les entreprises postales collaborent entre elles, de conclure des accords précis relatifs à l'offre de services au client : les conditions générales, le traitement des plaintes, le cadre des responsabilités de chacune des parties, le système de traçabilité, ... et de communiquer ceux-ci de manière transparente aux utilisateurs de leurs services.
- ▶ De garantir les droits du destinataire en ouvrant une enquête à sa demande, en l'informant et, dans certains cas qui le justifient, en lui versant un dédommagement financier pour le préjudice encouru.

LE SERVICE DE MÉDIATION RECOMMANDE À BPOST :

- ▶ De procéder à une enquête approfondie lorsque des soucis de distribution récurrents et structurels surviennent, suivie d'une période durant laquelle la qualité du service offert sera contrôlée.
- ▶ De procéder à une distribution équitable de toutes les rues en cas d'adaptation des tournées postales.
- ▶ De prévoir une procédure spécifique pour les faire-part de décès, qui permettrait d'accorder à ces derniers un traitement spécifique et rapide dans le circuit postal.
- ▶ De respecter avec rigueur les obligations prévues lors la remise d'un envoi recommandé, c'est à dire de TOUJOURS distribuer l'envoi contre la signature du destinataire et de veiller à ce que le facteur vérifie l'identité du destinataire. A cet égard, il convient de porter une attention particulière à l'apprentissage correct de cette procédure lors de la formation des facteurs.
- ▶ De veiller à ce que l'agence en douane de l'entreprise postale accorde une priorité particulière aux envois express lors de leur passage en douane étant donné que le client a spécifiquement choisi de s'acquitter d'un paiement plus élevé pour l'envoi de son colis.
- ▶ D'élargir l'accessibilité de son service à la clientèle, de manière à ce que chaque type de plainte puisse être introduit.

Le rapport annuel est disponible dans son intégralité sur www.smspo.be.

E.R.: Paul De Maeyer, Médiateur/Ombudsman
Katelijne Exelmans, Ombudsvrouw/Médiatrice

